



DIGITAL MOBIL
IM ALTER

Leitfaden_ Digitale Kompetenzen für ältere Menschen

So plane und gestalte ich Angebote
zur Unterstützung von Senioren





DIGITAL MOBIL
IM ALTER

Leitfaden_ Digitale Kompetenzen für ältere Menschen

So plane und gestalte ich Angebote
zur Unterstützung von Senioren

Impressum

Herausgeber

Telefónica Deutschland Holding AG
Valentina Daiber
Vorstand Recht & Corporate Affairs
Georg-Brauchle-Ring 23 – 25, 80992 München

Stiftung Digitale Chancen
Jutta Croll
Vorstandsvorsitzende
Chausseestr. 15, 10115 Berlin

Verantwortlich für den Inhalt

Prof. Dr. Herbert Kubicek
Wissenschaftlicher Direktor
Stiftung Digitale Chancen

Redaktion

Barbara Lipa, Stephan Seiffert
Stiftung Digitale Chancen

Gestaltung

Barbara Kloth
Juliusstraße 25, 22769 Hamburg

Bildnachweis

Fernanda Vilela: Titelbild Ringordner, Kap. 1.1, 2, 3, 3.1, 3.5
Till Budde: Kap. 1.2, 3.2, 3.4, 3.4.3

Lizenzen



Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen

CC BY-SA 4.0

Diese Lizenz erlaubt es anderen, das Werk zu verbreiten, zu remixen, zu verbessern und darauf aufzubauen, auch kommerziell, solange der Urheber des Originals genannt wird und die auf dem Werk basierenden neuen Werke unter denselben Bedingungen veröffentlicht werden.

Der Lizenzvertrag ist einzusehen unter:

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode.de>

Ausgenommen von dieser Lizenz sind alle Nicht-Text-Inhalte wie Fotos, Grafiken und Logos.

Fotos: © Telefónica Deutschland/Fernanda Vilela,
© Telefónica Deutschland/Till Budde

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

um heute am gesellschaftlichen Leben teilnehmen zu können, ist der Umgang mit dem Internet eine wesentliche Voraussetzung. Dieser erfordert Kompetenzen bei der Nutzung digitaler Anwendungen - insbesondere Medienkompetenz und Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten. Doch der Weg in die digitale Gesellschaft gestaltet sich nicht für alle Menschen gleich. Ältere Menschen fühlen sich häufig überfordert und von zahlreichen technologischen Hürden abgeschreckt. Dabei bieten das Internet und die neuen Technologien gerade für Menschen in fortgeschrittenem Alter viele Chancen, den Alltag zu erleichtern, Kontakte zu pflegen und Informationen zu beschaffen. Deshalb ist es uns wichtig, dass wir auch ältere Menschen auf ihrem Weg in die digitale Selbstständigkeit durch bedarfsgerechte Angebote unterstützen.

Telefónica Deutschland und die Stiftung Digitale Chancen haben dazu das Projekt „Digital Mobil im Alter“ ins Leben gerufen. Seit 2012 setzen wir uns gemeinsam dafür ein, auch ältere Menschen mit digitalen und mobilen Medien vertraut zu machen und ihnen den Zugang zu ermöglichen. Unter fachkundiger Begleitung haben ältere Besucher oder Bewohner von Senioreneinrichtungen acht Wochen lang die Möglichkeit, Tablet-PCs auszuprobieren, Erfahrungen mit der Nutzung des Internets zu sammeln und sich so über die damit verbundenen Chancen und möglichen Herausforderungen ein eigenes Urteil zu bilden.

In den vergangenen sechs Jahren haben wir in diesem Projekt viele Menschen kennengelernt, die sich mit uns gemeinsam dafür einsetzen, dass Menschen jeden Alters sich in der digitalen Welt zurechtfinden und daran teilhaben können. Nun möchten wir auch mit Ihrer Hilfe die Projektidee weitertragen und Sie dabei mit dem vorliegenden Leitfaden unterstützen. Dieser ist auf der Basis unserer Erfahrungen und der Ergebnisse der in 2017 erschienenen Begleitstudie „Digital mobil im Alter_ So nutzen Senioren das Internet“¹ entstanden. Er bietet Ihnen Anregungen für die Arbeit mit älteren Menschen und Materialien für den Einsatz in der Praxis.

Der Leitfaden enthält Instrumente, die Ihnen dabei helfen, Ihre Zielgruppe und deren Unterstützungsbedarf besser kennenzulernen und zu verstehen. Er umfasst hilfreiche Anleitungen zur bedarfsgerechten Gestaltung von Übungseinheiten, Praxisanwendungen und Sprechstunden sowie Vorlagen für Vereinbarungen, die Sie mit Ihrer Zielgruppe treffen können. Damit will der Leitfaden Ihre Arbeit erleichtern und effektiver machen. Der Leitfaden ist ein wachsendes Dokument. Neue Inhalte und Aktualisierungen werden fortlaufend auf der Webseite zum Projekt unter www.digital-mobil-im-alter.de zum Download bereitgestellt.

Wir wünschen Ihnen eine erfolgreiche Umsetzung der hier vorgestellten Empfehlungen und freuen uns auf Ihre Rückmeldungen unter team@digital-mobil-im-alter.de.

Herzlich Ihre



Valentina Daiber
Vorstand Recht & Corporate Affairs
Telefónica Deutschland



Jutta Croll
Vorstandsmitglied
Stiftung Digitale Chancen

¹ Mit der 2017 Begleitstudie „Digital mobil im Alter. So nutzen Senioren das Internet. Zentrale Befunde einer Studie“ haben die beiden Partner zum Dialog über den kompetenten Umgang älterer Menschen mit dem Internet beigetragen. Die Studie kann heruntergeladen werden unter: www.digital-mobil-im-alter.de. Einen vertiefenden Einblick in die Ergebnisse liefert die Buchpublikation: Herbert Kubicek und Barbara Lipka: Nutzung und Nutzen des Internets im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik. VISTAS Verlag Leipzig (19,00 EUR)

Inhalt

Impressum

Vorwort

1. Hintergrund und Zielsetzung des Leitfadens
 - 1.1 Zehn Grundsätze für eine bedarfsgerechte Förderung digitaler Kompetenzen älterer Menschen
 - 1.2 Wie nutze ich diesen Leitfaden?
2. Szenarien für die Vermittlung von Kompetenzen und Selbstvertrauen im Umgang mit dem Internet
 - 2.1 Wissen erweitern
 - 2.2 In Kontakt bleiben mit Familie und Freunden
 - 2.3 Mobil Unterwegs in neuen Umgebungen
 - 2.4 Durch Online-Einkauf Lauferei sparen
3. Planung und Gestaltung von Unterstützungsangeboten
 - 3.1 Zielgruppe der Angebote kennenlernen
 - 3.2 Wie finde ich passende Themen und Formate?
 - 3.3 Anwendungsbeispiel zum Entscheidungsschema
 - 3.4 Inhalte und Formate der Angebote
 - 3.4.1 Grundlagen der Nutzung mobiler Endgeräte und des Internets
 - 3.4.2 Übersicht der Inhalte (Themenmodule)
 - 3.4.3 Übersicht der Formate
 - 3.5 Rahmenbedingungen in der Einrichtung
 - 3.5.1 Räumliche Gegebenheiten
 - 3.5.2 Technische Ausstattung
 - 3.5.3 Sicherheitsaspekte
 - 3.6 Linkliste zu weiteren Handreichungen und Materialien
4. Qualitätssicherung und Evaluation
5. Glossar

1. Hintergrund und Zielsetzung des Leitfadens_

Hintergrund und Zielsetzung des Leitfadens

1.

Die Digitalisierung hat einen gravierenden Einfluss auf den Lebensalltag vieler Menschen, insbesondere der jüngeren und berufstätigen Bevölkerung. Ältere Menschen in der Nachberufsphase haben hingegen wenig Anteil an dieser Entwicklung. Senioren² stehen der Digitalisierung eher unsicher gegenüber und verfügen zumeist nicht über die erforderlichen Kompetenzen. Digitale Kompetenzen gelten jedoch mehr und mehr als Schlüssel der gesellschaftlichen Teilhabe.

Welchen Nutzen bietet das Internet älteren Menschen und welche Anwendungen nutzen sie?

Um mehr ältere Menschen an die Nutzung von digitalen Medien heranzuführen, haben wir uns zum Ziel gesetzt, dieser Bevölkerungsgruppe die Vielfalt der digitalen Angebote sowie den individuellen Nutzen näherzubringen. In der Laufzeit 2016/17 wurde das Projekt „Digital mobil im Alter“ durch eine wissenschaftliche Studie begleitet. Dabei konnte ein umfassender Einblick in die Nutzungsweisen digitaler Medien durch Senioren gewonnen werden. Viele ältere Menschen hatten konkrete Erwartungen an die Onlinenutzung. Der Wunsch, „in Kontakt zu bleiben“ (geäußert von 66 Prozent, siehe Abbildung nächste Seite), wird zum Beispiel durch die Nutzung von E-Mails erfüllt (als Nutzung genannt von 72 Prozent).

Dagegen zeigt sich eine offenkundige Diskrepanz bei den Erwartungen „Lauferei ersparen“ und „Länger selbstständig bleiben“. Beides kann nach den Einschätzungen der teilnehmenden Senioren durch das Internet ermöglicht werden. Allerdings gaben lediglich 24 Prozent an, selbst online einzukaufen. Die Gründe für diese ausbleibende Nutzung von Einkaufsmöglichkeiten trotz des offensichtlichen Nutzens sind vielfältig.

Zum einen stellen das Einrichten eines Benutzerkontos sowie das Eingeben persönlicher Daten und Zahlungsmittel für viele ältere Menschen besondere Herausforderungen dar und lösen zudem Sicherheitsbedenken aus. Hinzu kommt häufig die fehlende Zuversicht, möglicherweise auftretende Probleme eigenständig lösen zu können. Umso wichtiger ist es, ältere Menschen bei dem Erwerb digitaler Kompetenzen durch bedarfsgerechte Angebote zu unterstützen. Neben der Vermittlung von

Bedienfertigkeiten spielt auch die Stärkung des Selbstvertrauens eine große Rolle. Dieses kann jedoch nur durch eine intensive individuelle Unterstützung älterer Menschen gestärkt werden. Dazu sind auch neue Formate erforderlich, die über klassische Lernsettings wie Gruppenkurse hinausgehen.

Unser Angebot: Ein Leitfaden für Unterstützer

In den vielen Gesprächen, die wir im Rahmen des Projekts mit Unterstützern von älteren Menschen geführt haben, wurde immer wieder der Wunsch nach Handreichungen für die Vermittlung digitaler Kompetenzen an Senioren geäußert. Im Rahmen des Projekts „Digital mobil im Alter“ wurde deshalb der vorliegende Leitfaden entwickelt, um Verantwortlichen sowie Trainern zu helfen, ihre Unterstützungsangebote für ältere Menschen bedarfsgerecht zu planen und zu gestalten.

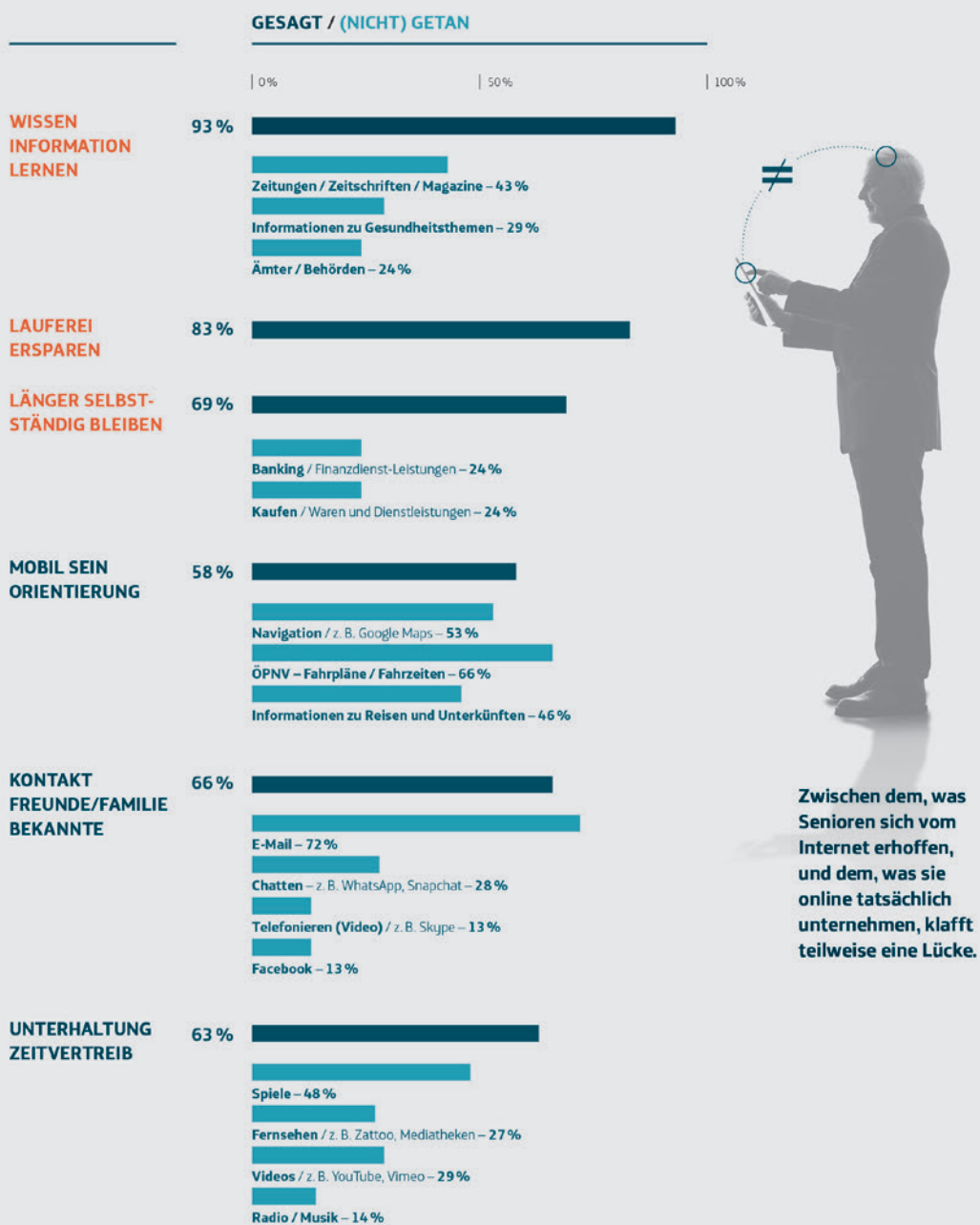
Netzwerkknoten in ganz Deutschland

Zentraler Bestandteil des Projektes ist darüber hinaus das Einrichten von regionalen „Netzwerkknoten“. Deren Ziel besteht darin, Einrichtungen, die Angebote zur Vermittlung digitaler Kompetenzen an ältere Menschen richten, wie Seniorentreffs, Seniorencomputerclubs oder Seniorenwohnheime, miteinander zu vernetzen. Damit werden insbesondere der Wissens- und Erfahrungsaustausch, aber auch gemeinsame Angebote und Aktionen ermöglicht. Mithilfe des Leitfadens und dieser Netzwerkknoten können sich die Einrichtungen als kompetente Begleiter älterer Menschen auf ihrem Weg in die digitale Gesellschaft positionieren.

² Redaktionelle Anmerkung: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir in der vorliegenden Publikation in der Regel die männliche Sprachform. Dessen ungeachtet sprechen wir alle Geschlechter an.

Welchen Nutzen bietet mir das Internet und welche Anwendungen habe ich genutzt?

299 Senioren befragt im Zeitraum Juli 2016 bis April 2017



Zehn Grundsätze für eine bedarfsgerechte Förderung digitaler Kompetenzen älterer Menschen_

Die Empfehlungen in diesem Leitfaden beruhen auf zehn Grundsätzen, die aus den Erfahrungen in dem Projekt „Digital mobil im Alter“ gewonnen wurden. Sie sollen dazu dienen, den unterschiedlichen Lernmotivationen und -fähigkeiten der sehr heterogenen Gruppe älterer Menschen, die mehr als drei Dekaden an Lebensalter umfasst, noch besser gerecht zu werden und sie nachhaltig zur Teilhabe an der digitalen Gesellschaft zu ermutigen und zu befähigen.

(1) Lernerfahrung und -motivation klären

Viele ältere Menschen sind sich unsicher, ob sie Herausforderungen beim Umgang mit Tablet-PC, Smartphone oder dem Internet aus eigener Kraft bewältigen können. Je älter die Personen sind und je weniger Lernerfahrungen auf anderen Gebieten vorliegen, umso größer sind tendenziell die (Selbst-)Zweifel. Diese Zweifel betreffen sowohl die Bewältigung von Problemen bei der Internetnutzung als auch das Selbstvertrauen, die Lernziele des jeweiligen Angebots erreichen zu können. Zudem handeln manche nicht aus eigener Überzeugung, sondern weil sie sich dazu von ihrem persönlichen Umfeld gedrängt fühlen oder fürchten, den gesellschaftlichen Anschluss zu verlieren. Für die Planung eines Unterstützungsangebots sollten daher im Vorfeld die Lernmotivation, die bisherige Lernerfahrung in der Nachberufsphase und die Einschätzung der Lernfähigkeit der Adressaten dieses Angebots geklärt werden. Dies kann beispielsweise im Rahmen von Beratungsgesprächen erfolgen.

(2) Ermutigung als Ziel

Unterstützungsangebote sollten die Teilnehmer dazu ermutigen, digitale Medien für die selbstständige Bewältigung von Alltagsaufgaben einzusetzen, und sie dazu befähigen. Wichtig ist, dass sie dabei einen Lernerfolg erfahren. Die Vermittlung von Kenntnissen zur Bedienung eines Geräts (z. B. Tablet-PC oder Smartphone) sowie einzelner Internet-Anwendungen steht demgegenüber an zweiter Stelle. Um die Teilnehmer zu ermutigen, sollten besondere didaktische Elemente unterstützend eingesetzt werden. Das können positive Erfahrungen altersähnlicher Personen sein, die persönlich im Gespräch vermittelt werden, oder ersatzweise auf Video

aufgezeichnete Berichte (Video-Testimonials). Weitere Anregungen sind in geragogischen Anleitungen zu finden (für Beispiele solcher Anleitungen für die pädagogische Arbeit mit Älteren siehe Linkliste in Kap. 3.6).

(3) Möglichst homogene (Klein-)Gruppen

In klassischen Lernformaten wie Kursen oder Trainings sollten Gruppen möglichst homogen sein in Bezug auf Lernerfahrung und Lernfähigkeit, aber auch auf Vor-



kenntnisse der Adressaten. So kann das Lerntempo besser an die Bedürfnisse der Teilnehmer angepasst werden. Außerdem wird es vermieden, dass es den einen zu langsam geht, während sich andere überfordert fühlen. Je geringer die Lernerfahrung ist, desto kleiner sollten die (Teil-)Gruppen sein.

(4) Kursinhalte an Alltagsnutzen orientieren

Die Lernmotivation kann erhöht werden, wenn das Angebot den Teilnehmern einen Nutzen bei der Bewältigung von Alltagsverrichtungen wie der Kommunikation mit dem persönlichen Umfeld, der Versorgung mit Nahrungsmitteln und anderen Dingen des täglichen Bedarfs oder der Freizeitgestaltung aufzeigt. Auch Übergangssituationen wie der Eintritt in den Ruhestand oder der Verlust von Angehörigen stellen wichtige Anknüpfungspunkte dar. Die Alltagsverrichtungen älterer Menschen spiegeln sich zum großen Teil in den in der Studie „Digital mobil im Alter“ untersuchten Gratifikationen wider. Dazu gehören u. a. Kontakte mit der Familie und Bekannten, das Verbessern von Wissen, Unterhaltung und Zeitvertreib, die Orientierung und Bewegung in neuen Umgebungen oder das Ersparen von Laufereien. Diese Gratifikationen stellen für Senioren den konkreten und erfahrbaren Nutzen dar. Die Unterstützungsangebote sollten die jeweilige Alltagssituation in den Vordergrund stellen und Gespräche über die bisherige Praxis der Teilnehmer beinhalten. Der zusätzliche Nutzen digitaler Medien kann dabei aufgezeigt und in konkreten Übungen erfahrbar gemacht werden. Die Bedienung der Geräte wird dabei – quasi nebenbei – schrittweise gezeigt und eingeübt.

(5) Die Komplexität schrittweise erhöhen

Ein Training sollte stets mit einfacheren Anwendungen beginnen und erst in weiteren Schritten komplexere Anwendungen einführen. Beim Thema Kommunikation bedeutet dies beispielsweise, dass zunächst E-Mails besprochen werden, bevor man auf Video-Telefonie via Skype, Facetime, etc. eingeht, bei der sich die Teilnehmer zusätzlich sehen können. Zuletzt kann ein Messenger-Dienst wie WhatsApp mit der Möglichkeit des Austauschs von Fotos, Audio und Videoaufzeichnungen gezeigt werden. Beim Einkaufen kann man mit einem Online-Preisvergleich von Waren einsteigen oder ein nahe gelegenes Geschäft, das einen bestimmten Artikel führt, im Internet suchen. Danach kann man einen niedrigpreisigen Artikel im Onlineshop bestellen, zunächst als Gast ohne Registrierung.

(6) Schriftliches Begleitmaterial

Ältere Menschen bevorzugen schriftliche Unterlagen zu dem Lernstoff, damit sie in Ruhe nachlesen können, was sie gesehen und unter Anleitung getan haben. Diese Materialien sollten jeden einzelnen Bedienschritt zeigen, möglichst genau so, wie er im Training geübt wurde. Damit das möglich ist, sollte zu Beginn eine Festlegung auf einen von allen Teilnehmern verwendeten Browser erfolgen. Auch sollten die genutzten und besprochenen Apps auf allen Geräten auf dem aktuellen Stand sein.

(7) Probleme besprechen und Lösungen üben

Informationen aus den Medien oder vom Hörensagen schüren bei älteren Menschen Bedenken. Einige haben Angst, etwas falsch oder kaputt zu machen. Andere fürchten finanzielle Schäden bei Online-Einkäufen oder beim Onlinebanking. Sie fürchten einen Missbrauch persönlicher Daten im Internet oder haben Angst, Dinge preiszugeben, die sich Einbrecher oder Betrüger im realen Alltag zunutze machen könnten. Bei jeder Anwendung sollten daher die jeweiligen Bedenken besprochen und anhand von Beispielen mögliche Gegenmaßnahmen thematisiert werden. So bieten die Verbraucherzentralen u. a. Informationsseiten zu Phishing-Mails und Fake-shops, die man im Training einsetzen kann. Anschließend sollten Problembewältigungsmöglichkeiten aufgezeigt werden. Was macht man, wenn man ein Passwort vergessen hat? Was kann man tun, wenn eine online bestellte Ware beschädigt ist oder ein falscher Artikel geliefert wird? Es ist gut zu wissen, dass der Internetkäufer viele Verbraucherrechte wie z. B. ein 14-tägiges Widerrufsrecht hat. Noch besser ist es, wenn von diesem Recht nach dem Kauf eines niedrigpreisigen Artikels tatsächlich innerhalb der Trainings Gebrauch gemacht wird. Die Teilnehmer erleben, wie sie Probleme selbst erfolgreich bewältigen können, und bekommen so eine positive Erfahrung der Selbstwirksamkeit vermittelt.

(8) Hausaufgaben, Hilfe und Üben

Jeder Schritt sollte von jedem Teilnehmer mindestens einmal mit Hilfestellung und einmal alleine geübt werden, bevor es weitergeht. Wenn ein Kurs nur ein- oder zweimal in der Woche stattfindet, sollten Hausaufgaben mitgegeben werden. Diese sollten Teilnehmern ermöglichen, das im Kurs Geübte noch einmal zu wiederholen oder in einer leicht abgewandelten Variante zu üben. Da dabei mit gro-

ßer Wahrscheinlichkeit Fragen auftreten, sollte ein Hilfsangebot in Form einer persönlichen oder telefonischen Sprechstunde an einem oder zwei Zwischenterminen angeboten werden.

(9) Unterstützungsangebote und Nachsorge

Unterstützungsangebote mit einer begrenzten Laufzeit enden meistens, bevor sich alle Teilnehmer das Gelernte nachhaltig angeeignet haben. Einige Teilnehmer schaffen sich während oder nach einem Training ein Gerät an, merken aber im Nachhinein, dass sie viel von dem Gelernten wieder vergessen haben oder dass neue Probleme auftauchen, die während des Trainings nicht besprochen wurden. Für manche Senioren ist die fehlende Unterstützung danach sogar ein Grund, auf ein Training ganz zu verzichten. In solchen Fällen sind auf Dauer angelegte Unterstützungsangebote wie regelmäßige Sprechstunden oder Stammtische zum Erfahrungsaustausch hilfreich. Schon bei der Ankündigung eines Angebots sollte darauf hingewiesen werden, dass es während und nach dem Angebot solche zusätzlichen Unterstützungsangebote gibt. Außerdem kann auch auf existierende Online-Lernangebote mit Lernvideos u. Ä. hingewiesen werden, die jederzeit genutzt werden können.

lich geeignet und effektiv. Deshalb müssen Qualitätsmaßstäbe für Angebote definiert und deren Einhaltung regelmäßig evaluiert werden. Nur so kann das Ziel der nachhaltigen Teilhabe der älteren Menschen an der digitalen Gesellschaft erreicht werden. Dabei sind auch Mindestanforderungen an Unterstützerpersonen in ihren Rollen als Trainer, Coach oder Berater zu definieren. Diese sollten neben Internetkenntnissen auch die didaktische Befähigung haben, ältere Menschen beim Erreichen von Lernzielen wie Ermutigung und Stärkung von Selbstwirksamkeit (d. h. des Vertrauens in die eigene Problemlösungsfähigkeit) zu unterstützen.

(10) Nicht nur gut gemeint, sondern auch gut gemacht

Nicht jedes Angebot zur Förderung digitaler Kompetenzen älterer Menschen ist für diese Zielgruppe auch wirk-



Wie nutze ich diesen Leitfaden?_

Der Leitfaden soll haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitern von Senioreneinrichtungen Orientierung und Anregungen bei der Planung und Ausgestaltung von Schulungs- und Unterstützungsangeboten für ältere Menschen bieten.

Inhalte des Leitfadens

In Kapitel 2 werden **Szenarien** für die Vermittlung von Kompetenzen und Selbstvertrauen im Umgang mit digitalen Medien an Senioren vorgestellt. Die Szenarien zeigen, wie man Angebote zielgruppen- und themengerecht gestalten kann. Es handelt sich dabei um Beispiele und Anregungen, die je nach Bedarf abgewandelt und ergänzt werden können.

Bedarfsgerechte Gestaltung von Unterstützungsangeboten erfordert eine genaue Kenntnis der Adressaten. Nur so können ältere Menschen hinreichend motiviert und ihre Bedürfnisse berücksichtigt werden. In Kapitel 3 des Leitfadens werden zwei Instrumente als Arbeitshilfe vorgestellt: Eine **Tabelle zur Bedarfserhebung** hilft, die Adressaten der Angebote näher kennenzulernen und Schwerpunkte in der Zusammensetzung der Gruppe zu erkennen. Das **Entscheidungsschema** zeichnet die einzelnen Entscheidungsschritte auf dem Weg zu einem bedarfsgerechten Angebot nach.

Im Anschluss werden relevante **Inhalte und Formate** beschrieben und die Rahmenbedingungen für die Vermittlung digitaler Kompetenzen an Ältere dargestellt. Dabei geht es zum einen um die nötige technische Ausstattung und Infrastruktur in den Einrichtungen, zum anderen um rechtliche Aspekte.

In einer **Linkliste** sind Hinweise auf weitere Handreichungen für Trainer sowie vorhandene Materialien zusammengestellt.

Kapitel 4 definiert einige **Qualitätsmaßstäbe** für Angebote. Mit den vorgeschlagenen Arbeitsmaterialien kann deren Einhaltung evaluiert werden.³

Ein **Glossar** mit Erläuterungen zu häufig vorkommenden Begriffen ergänzt den Leitfaden und kann auch als Material für Teilnehmer der Unterstützungsangebote verwendet werden.



³ Die Inhalte des Kapitel 4 werden schrittweise erarbeitet und unter www.digital-mobil-im-alter.de/leitfaden/materialien zum Selbstausdruck bereitgestellt.

2. Szenarien für die Vermittlung von Kompetenzen und Selbstvertrauen im Umgang mit dem Internet_

Szenarien für die Vermittlung von Kompetenzen und Selbstvertrauen im Umgang mit dem Internet_

Am leichtesten lernen ältere Menschen den Umgang mit digitalen Medien, wenn sie aus dem Gelernten einen Nutzen für ihren Alltag ziehen können. Hierzu haben wir Szenarien entwickelt, die anschaulich aufzeigen, in welchen Alltagssituationen mobile Endgeräte und das Internet nützlich sind und wie Angebote aufgebaut werden können, um ältere Menschen zu motivieren und zu befähigen, digitale Medien zu nutzen.

Der Nutzen des mobilen Internets für ältere Menschen

Die alltagsnahen Szenarien in diesem Kapitel geben Anregungen für die bedarfsgerechte Gestaltung von Unterstützungsangeboten. Das Ziel ist es, den Nutzen und die Nutzungsweisen der Geräte und des Internets durch praktisches Erleben erfahrbar machen. Die Bedarfe und Präferenzen werden im Idealfall vor oder zu Beginn eines Kurses erfragt und die zu übenden Anwendungen entsprechend ausgewählt.

Je nach Thema und Zielgruppe können Unterstützungsangebote in unterschiedlichen Formaten gestaltet werden. Sie können aus einigen wenigen Schulungseinheiten bestehen oder als Dauerangebot, wie beispielsweise Stammtisch oder Sprechstunde eingerichtet werden. Klassische Kursformate können dabei gut durch halbformelle oder offene Settings ergänzt werden, die dem Verfestigen und Einüben des Gelernten, aber auch längerfristiger Unterstützung nach einem beendeten Training dienen (die Formate werden in Kap. 3.3.2 ausführlicher vorgestellt).

Für den Anfang nur einfache Anwendungen

Wichtig ist, dass die Senioren nicht gleich am Anfang vor Aufgaben gestellt werden, die sie ängstigen oder überfordern. Vielmehr sollte mit einfachen Anwendungen begonnen und kompliziertere schrittweise eingeführt werden. So können beispielsweise ausgehend von einfachen Anwendungen wie Fotografieren in weiteren Schritten

zusätzliche Funktionen und Anwendungen eingeführt werden. Dazu zählen z. B. das Versenden von Fotos per E-Mail und WhatsApp, das Veröffentlichen bei Instagram bis hin zur Erstellung eines Foto-Kalenders und der Beauftragung des Drucks bei einem Online-Dienstleister.



Wissen erweitern_

Mit dem Internet das Wissen zu erweitern und auch im Alter immer noch dazulernen, stellt für Senioren eine starke Motivation dar, sich mit den Möglichkeiten zu beschäftigen, die Tablet-PCs, Smartphones und das mobile Internet bieten. Neben Informationen und Hintergrundwissen zum Tagesgeschehen können auch Erklärungen und praktische Anleitungen aller Art, wie beispielsweise Reparatur- oder Bastelanleitungen abgerufen werden. Wichtig ist, dass das Angebot sich auch hier an den Interessen und Wissensbedarfen der Senioren orientiert, denn im Alter lernt man interessengeleitet.

BEISPIEL: Kompaktkurs Informationen und Wissen aus dem Internet

In einer Einrichtung wird ein Kompaktkurs zum Thema „Informationen und Wissen aus dem Internet“ angeboten. Bei einem Schnuppertermin gibt die Person, die das Training leitet, einen Überblick über das umfangreiche Thema und ermittelt Vorkenntnisse, Interessen und Hobbies der Teilnehmer. Außerdem fragt sie nach dem Informationsverhalten und den Informationsquellen der Interessenten, um für sie relevante Anwendungen und Inhalte zu ermitteln.

Danach wird das folgende Kursangebot zusammengestellt:

1. Termin: Block A – Einführung in Suchmaschinen und Wissensplattformen im Web (Welche Suchmaschinen gibt es außer Google? Wie stelle ich Suchanfragen? Was kann ich finden und wie beurteile ich die Suchergebnisse hinsichtlich Reihenfolge, Glaubwürdigkeit, Werbung? Welche Wissensplattformen gibt es? Was ist Wikipedia?). Block B – Übung als Gruppenarbeit „Mein Hobby im Internet“ (Senioren recherchieren Informationen zu ihrem Hobby oder ihren aktuellen Interessen, stellen die Quellen vor und bewerten die Inhalte).,

2. Termin: Block A – Onlineangebote klassischer Medien (Onlineangebote und Apps von Printmedien, Fernsehen und Radio). Block B – Übung als Gruppenarbeit „Lernen durch Videos“ (Senioren recherchieren nach Erklär- und How-to-Videos bei YouTube, wählen ihr Lieblingsvideo aus und erklären, warum sie diese für gut befinden)

„Ganz toll fand ich diese YouTube-App, mit der man sich zeigen lassen kann, wie bestimmte Dinge gehen: Wenn man z. B. etwas Handwerkliches zu erledigen hat, wird einem das richtig in einem Film vorgeführt. Ich habe dann immer erst gelesen, wie es gemacht wird und dann habe ich es auf YouTube geschaut.“

Übungsvarianten, je nach Interessen der Teilnehmer

Recherche von Behördeninformationen:

Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, Kontaktdaten der Ansprechpartner, Formulare herunterladen

Übersetzungs- und Sprachlernhilfen im Netz:

Online-Wörterbücher und Sprachlern-Apps testen

Anwendungen/Apps:



Suchmaschinen, Wissensplattformen, Wikipedia, Themenportale, Onlineangebote von Print-Medien, Fernsehen und Radio, Mediatheken, YouTube

Material:

Aus dem Digital-Kompass:

- _ „Suchmaschinen - erst recherchieren, dann profitieren (am Beispiel Google)“
- _ „Mein Fernsehprogramm im Internet“
- _ „Mein Radioprogramm im Internet“

Außerdem:

- _ Liste mit Surftipps für Senioren (www.senioren-ratgeber.de, www.grosseltern.de u. a.)
- _ Informationen zu den Themen Fake News/False News/Filterblase
- _ Anleitungen und FAQs der App-Anbieter

Was ist zu beachten:

- _ Es sollte erklärt werden, wie man gesponserte Links und werbliche Anzeigen erkennt.
- _ Es sollte aufgezeigt werden, wie man die Preisgabe von Nutzungsdaten minimieren kann, die vom Browser und von den Anbietern der Suchmaschinen erfasst und analysiert werden.

Siehe auch:

- _ Lernformat Kurs (Kapitel 3.3.2)
- _ Themenmodul Wissen und Information (Kapitel 3.3.1)

Tipps zur Vorbereitung und Durchführung von Vertiefungsworkshops mit externen Referenten

Während des Trainings ergeben sich oft weitere Schulungsbedarfe, z. B. weil bei vielen Teilnehmern das Interesse an einem Randthema oder einer App geweckt wurde oder der Trainer einen tiefergehenden Wissensbedarf identifiziert. Je nach Thema bietet es sich an, ergänzend zum Kursangebot vertiefende Workshops mit externen Referenten zu organisieren.

Teilnehmer: bis zu 10 Personen

Termine: nach Bedarf

Ablauf: 30 bis 45 Min. Impulsreferat, 60 Min. praktische Übung mit anschließender Diskussions- und Fragerunde

Vorab: während des Kurses einen Themenspeicher anlegen und am Ende Interesse an zusätzlichen Themen abfragen

Vorbereiten: Referenten für das jeweilige Thema anfragen (Experten, App-Verantwortliche) und Inhalte des Impulsreferats absprechen, Raum vorbereiten, Technikeinsatz klären

Themen für Vertiefungsworkshops

- _ Wie kann ich Inhalte aus dem Internet weiterverwenden (Creative Commons etc.)?
- _ Fake-News, alternative Fakten, Echo-Kammern und Filter-Bubbles? – Die Medienphänomene dieser Zeit
- _ Zeitung lesen digital – meine regionale ZeitungsApp
- _ Wissen selbst weitergeben: Wie schreibe ich einen Blog?

Gut kombinierbar mit

Themenmodul Kommunikation

Recherchierte Informationen oder Artikel-Empfehlungen können per E-Mail oder WhatsApp versendet werden. Rezensionen und Kommentare können im eigenen Blog eingestellt werden. In einem Diskussionsforum kann ein Zeitungsartikel diskutiert werden.

Themenmodul Unterhaltung

Onlineangebote des klassischen Rundfunks können nicht nur zur Informationsgewinnung genutzt werden, sie können ebenso der Unterhaltung dienen. Über Mediatheken können beispielsweise auch Filme oder Sportsendungen angeschaut werden.

In Kontakt bleiben mit Familie und Freunden_

2.2

Für viele Senioren besteht ein großer Anreiz zur Nutzung digitaler Medien darin, dass sie mithilfe des Internets mit Familie, Freunden und Bekannten in Kontakt bleiben können. Insbesondere wenn Kinder und Enkel nicht am selben Ort leben, können Video-Telefonie oder Instant-Messenger-Dienste Familien und Freunde wieder näher zusammenbringen. Wenn Senioren anfangen, per Skype und WhatsApp zu kommunizieren, ist das nicht nur für sie selbst eine positive Erfahrung, sondern auch die Jüngeren sind stolz auf die (Ur-)Großeltern.

BEISPIEL: Kurssequenz „In Kontakt mit der Familie und Freunden bleiben – Kommunikation mit Tablet und Smartphone“

Die Leiterin einer Begegnungsstätte plant zusammen mit einem ehrenamtlichen Trainer einen Tablet-Kurs für die älteren Besucher. Viele haben wiederholt den Wunsch nach einer Schulung zum Thema Tablet und Smartphone geäußert. Um bedarfsgerecht zu planen, nehmen die beiden Unterstützerpersonen die Bedarfserhebungstabelle zur Hilfe. Sie kennen ihre Klientel ganz gut und stellen nach dem Ausfüllen fest, dass die Begegnungsstätte überwiegend von allein lebenden Senioren besucht wird, deren Familie nicht vor Ort wohnt. Der Großteil der älteren Besucher ist zwar noch recht mobil, unternimmt aber nur noch selten Fernreisen. Die meisten besitzen bereits ein Tablet oder ein Smartphone, nutzen es bisher aber nur sehr eingeschränkt.

Der Kurs soll daher in den ersten drei Wochen das Thema „In Kontakt bleiben mit Familie und Freunden“ aufgreifen, gängige Kommunikationsanwendungen vorstellen und deren Nutzung üben. Weitere Themen des achtwöchigen Kurses können beim ersten Termin zusammen mit den Teilnehmern festgelegt werden. Kenntnisse und Fertigkeiten zur Bedienung eines Tablets bzw. Smartphones und zur Internetnutzung werden bei der Beschäftigung mit den gewählten Themenschwerpunkten geübt.

Die Kurssequenz zu den Kommunikationsanwendungen wird schrittweise über die ersten drei zweistündigen Termine des insgesamt acht Termine umfassenden Kurses aufgebaut:

1. Termin: Zunächst wird gezeigt, wie man E-Mails senden und empfangen kann.

„Ich habe einen Großteil meiner Familie im Ausland und wir haben uns angewöhnt, dass wir gemeinsam frühstücken, d. h. dass jeder sein Brötchen und seine Tasse Kaffee vor sich hat, und dann wird jeden Morgen eben halt geplaudert, und bei Skype ist das ja kostenlos. Wir sitzen uns praktisch wie am Tisch so direkt gegenüber und dann werden die letzten Neuigkeiten auf den Stand gebracht.“

2. Termin: Beim zweiten Termin wird in die Video-Telefonie mit Skype eingeführt.

3. Termin: In der dritten Unterrichtseinheit wird gezeigt, wie man per WhatsApp Nachrichten, Fotos und Videos verschicken und erhalten kann.

4. - 8. Termin: Ein bis zwei weitere Themen, die in der ersten Stunde mit den Teilnehmern festgelegt wurden, werden behandelt.

Während der Kursstunden werden die jeweiligen Apps gemeinsam installiert und Benutzerkonten angelegt. Die Kursstunden werden von einem Tutorium oder einem

Anwendungen/Apps:



E-Mail, Video-Telefonie mit Skype, Instant-Messaging mit WhatsApp

Stammtisch begleitet, bei dem die Teilnehmer die jeweilige Anwendung mit individueller Unterstützung praktisch ausprobieren und üben können.

Material:

Aus dem Digital-Kompass:

- _ Broschüre: Online-Kommunikation – E-Mails, Messenger und Videotelefonie
- _ Präsentationen: Anleitung 1.1 bis 1.4: E-Mail – Ein Konto einrichten und nutzen am Beispiel von T-Online - am Beispiel von GMX - am Beispiel von WEB.DE - am Beispiel von Yahoo, WhatsApp – So einfach geht's

Außerdem:

- _ Anleitungen und FAQs der App-Anbieter

Was ist zu beachten:

- _ Beim Thema E-Mails sollte auf Themen wie Phishing, Regeln für das Öffnen von Anhängen und das Einrichten von Spam-Filtern eingegangen werden.

Siehe auch:

- _ Lernformate Kurs und Stammtisch (Kapitel 3.3.2)
- _ Themenmodul Kommunikation (Kapitel 3.3.1)

Tipps zur Vorbereitung und Durchführung eines kursbegleitenden Tutoriums zum Einüben der Kommunikationsanwendungen

Teilnehmer: bis zu 5 Personen pro Tutor

Termine: feste Termine à 2 Stunden, Stammtische begleitend zwischen den Kursterminen

Übungen: Die Teilnehmer verschicken untereinander E-Mails mit Anhängen, chatten, rufen sich gegenseitig per Skype an und tauschen Nachrichten und Dateien per WhatsApp aus.

Vorbereiten: Vorab sollten Übungspartner gefunden und Kontaktdaten ausgetauscht werden. Übungen zu Video-Telefonie finden am besten in zwei separaten Räumen statt.

Übungsvariante: Die Übung zu Video-Telefonie kann unter dem Motto „Kaffeeklatsch per Skype“ geplant werden. Geeignete Skype Partner sind z. B. Kursteilnehmer

in anderen Einrichtungen des gleichen Trägers oder in Einrichtungen aus einem regionalen Netzwerknoten. Wenn andere Einrichtungen beteiligt sind, sollte der „Kaffeeklatsch“ gemeinsam geplant, der Technikeinsatz für Bild- und Tonübertragung vorbereitet und ein Test durchgeführt werden.

Andere Übungsformate

Um die im Kurs erworbenen Kenntnisse zu vertiefen und individuelle Unterstützung zu bekommen, eignet sich auch das Format Stammtisch. Kursbegleitend kann ein Stammtisch eingerichtet werden, bei dem das Gelernte in lockerer Atmosphäre gemeinsam besprochen und geübt werden kann. Der Stammtisch kann auch nach dem Ende der Schulung als Anlaufstelle für ehemalige Teilnehmende erhalten bleiben.

Gut kombinierbar mit

Themenmodul Fotografieren

Fotografieren mit Smartphone oder Tablet erfreut sich bei älteren Menschen großer Beliebtheit. Die im Rahmen

eines Trainings zum Fotografieren gemachten Bilder können zu Übungszwecken per EMail oder WhatsApp versendet werden

Mobil unterwegs in neuen Umgebungen_

2.3

Viele Senioren verfügen über eine gute persönliche Mobilität und wollen sich diese lange erhalten. Sie bewegen sich zu Fuß in der näheren Umgebung, benutzen öffentliche Nahverkehrsmittel oder unternehmen Fernreisen. Sie sind bis ins hohe Alter an Anwendungen im Bereich Mobilität interessiert. Sie rufen Fahrpläne und Fahrzeiten ab, holen Informationen zu Reisen und Unterkünften ein oder navigieren mithilfe von Online-Karten und Navigations-Apps. Oft möchten Senioren in der Nähe ihrer Kinder wohnen. Sie nehmen dafür einen Umzug von der eigenen Wohnung in eine Seniorenwohneinrichtung oder in eine andere Stadt in Kauf. In dieser Übergangssituation finden sie sich häufig in einer Problemlage: Sie kommen in der neuen Umgebung nicht gut zurecht. Für neue und alte Bewohner bzw. Einrichtungsbesucher kann z. B. ein gemeinsamer Ausflug geplant werden, bei dem anhand von Kartenanwendungen wie z. B. Google Maps die nähere Umgebung erkundet wird. Dabei sind mithilfe des mobilen Gerätes kleine Aufgaben zu lösen.

BEISPIEL: Kursangebot „Mobil unterwegs mit Tablet-PC oder Smartphone“

In einem Seniorentreff wird ein Kurs zum Thema „Mobil unterwegs mit Tablet-PC oder Smartphone“ angeboten. Bei einem ersten Informationstreffen ermittelt die Person, die das Angebot leitet, die Bedarfe und Voraussetzungen, die die Interessenten mitbringen. Es stellt sich heraus, dass alle Teilnehmer noch ausreichend mobil sind und öffentliche Verkehrsmittel nutzen; die Mehrheit verfügt über geringe Tablet- oder Smartphone-Vorkenntnisse. Einige erklären im Gespräch, dass sie ihre mobilen Geräte von ihren Kindern geschenkt bekommen haben, andere haben kürzlich selbst eines erworben, kommen aber mit der Bedienung und den Funktionen nicht klar. Allen Interessenten ist gemeinsam, dass sie sich für Freizeitangebote in ihrem Stadtteil interessieren. Unter den Interessenten befindet sich auch ein älteres Ehepaar, das erst kürzlich in das Viertel gezogen ist und sich in seinem neuen Wohnort noch nicht gut auskennt.

Bevor der Kurs anfängt, absolvieren die Anfänger unter den Teilnehmern eine Basisqualifizierung, bei der sie in die Nutzung des Gerätes und des Internets eingeführt werden. Danach wird ein Kurs mit drei Terminen für alle Teilnehmer angeboten:

1. Termin: Zunächst wird in die Nutzung von niedrigschwelligen Anwendungen eingeführt. Mithilfe von Google Maps oder einer anderen Kartenanwendung und der örtlichen Fahrplanauskunft wird ein gemeinsamer Aus-

„Wir sind vor einem Jahr nach Mariendorf gezogen und für uns war's nützlich, dass wir uns informieren konnten über den neuen Stadtteil. Wie wir von Mariendorf in den Norden, in den Osten, in den Westen kommen, in den Süden vielleicht auch – und haben über diese Internetverbindung die öffentliche Verkehrsverbindung, alles herausfinden können und haben uns nicht verfahren.“

Information und Navigation

- _ Welche Freizeitangebote gibt es in meiner Umgebung?
- _ Wo genau befinden sich diese?
Wie komme ich dorthin?
- _ Welche Verkehrsmittel stehen mir zur Verfügung?
Wann muss ich los bzw. wann komme ich an?

Anwendungen/Apps:



Navigationsfunktion, Standortermittlung und Routenplanung mit Google Maps, Fahrplanauskunft, Online-Ticket

flug in ein nahe gelegenes Viertel geplant. Die Teilnehmer haben ermittelt, dass es dort einen Park gibt, in dem sie gemeinsam spazieren gehen wollen. Sie planen die Route dorthin. Zum Ausklang des Ausflugs ist ein Besuch im Parkcafé geplant, dessen Öffnungszeiten sie im Internet heraussuchen. Für den Rückweg entscheiden sich die Teilnehmer, drei Stationen mit dem Bus zu fahren.

2. Termin: In der zweiten Sitzung werden die Apps der örtlichen Nahverkehrsbetriebe vorgestellt und die Teilnehmer werden in komplexere Funktionen wie den Kauf eines Handy-Tickets eingeführt. Nach der Aufklärung über Daten- und Verbraucherschutzaspekte entscheiden sich einige Teilnehmer für eine Benutzerregistrierung, um die Online-Ticket-Funktion nutzen zu können.

3. Termin: Die praktische Durchführung des Ausflugs, die Navigation unterwegs und die Nutzung der Online-Tickets bilden den Abschluss der Lerneinheit.

Material:

Aus dem Digital-Kompass:

Broschüre: Handreichung Nr. 6: Reiseplanung im Internet

Außerdem:

_ Anleitungen zu (lokalen) ÖPNV-Apps, wie z. B. Öffi, Apps der örtlichen Verkehrsbetriebe, zu Kartenanwendungen wie Google Maps oder Here und zu Navigationsapps

Was ist zu beachten:

_ Für die gemeinsame Exkursion müssen die Geräte über eine mobile Internetverbindung über das Mobilfunknetz (SIM-Karte) verfügen.
_ Optional sollten auch Standortdienste (GPS) aktiviert werden.

Siehe auch:

_ Formate Kurs und Exkursion (Kapitel 3.3.2)
_ Themenmodul Unterwegs sein/Reisen (Kapitel 3.3.1)

Tipps zur Vorbereitung und Durchführung eines Ausflugs (Exkursion)

Teilnehmer: 2 bis 6, bei mehr als 4 Personen weiterer Begleiter

Termin: bei der Planung eines gemeinsamen Ausflugs Jahreszeit und Witterung berücksichtigen

Vorab: klären, wie weit die Senioren laufen können und wie viel Zeit den Teilnehmern zur Verfügung steht

Vorbereiten: kleine Aufgaben für unterwegs, z. B. nächste Apotheke, Bankfiliale, Bushaltestelle finden oder Herkunft eines Straßennamens recherchieren

Varianten

Einfach: Gemeinsame Spaziergänge in der näheren Umgebung, Cafébesuch

Mittel: Gemeinsamer Ausflug in einen benachbarten Stadtteil, Nutzung eines Verkehrsmittels

Schwer: Ausflüge oder Tagesreisen zu einem weiter gelegenen Ziel, Nutzung mehrerer Verkehrsmittel

Gut kombinierbar mit

Themenmodul „Wissen und Information“

Über die Internetsuche werden Ausflugsziele recherchiert. Informationen zu Sehenswürdigkeiten in der Umgebung werden bei Wikipedia eingeholt.

Themenmodul „Fotografieren“

Ein Ausflug wird durch die Teilnehmer dokumentiert. Die Bilder werden untereinander ausgetauscht. Es wird eine digitale Grußkarte produziert, die anschließend an Verwandte und Freunde verschickt wird.

Durch Online-Einkauf Lauferei sparen_

2.4

Komplexere Anwendungen wie der Online-Einkauf können älteren Menschen dabei helfen, ihre Selbstständigkeit zu bewahren, wenn sie physisch nicht mehr so mobil sind. Doch Senioren müssen nicht nur wissen, wie man sich in einem Onlineshop anmeldet und eine Bestellung erfolgreich abschließt. Sie sollten durch Unterstützerpersonen auch mit ihren Verbraucherrechten vertraut gemacht werden. Sie sollen auch lernen, mögliche Stolperfallen zu identifizieren und wie man im Ernstfall Abhilfe schaffen kann. Um Risiken wie „Internetkriminalität“ und „Finanzielle Schäden“ beispielsweise durch Fake-Shops und Abo-Fallen zu vermeiden, sollten Lösungsansätze für mögliche Probleme aufgezeigt werden. Technischer Schutz durch Virens Scanner und Firewall kann ausführlicher in einem speziell darauf bezogenen Training erläutert werden.

BEISPIEL: Gemeinsame Bestellung bei einem Onlineshop im Rahmen einer Sprechstunde

Frau Hansen hat an einem Schnupperkurs zum Thema Online-Einkauf teilgenommen. Sie hat daraufhin nach einem Kleiderlüfter für den Balkon recherchiert, den es früher im Kaufhaus um die Ecke gab. Inzwischen wird er dort aber nicht mehr angeboten. Um sich die Lauferei durch andere Kaufhäuser zu ersparen, hat Frau Hansen bei Amazon nachgeschaut und wurde fündig. In der Tablet-Sprechstunde von Frau Schmidt erzählt sie, dass sie bei Amazon ein Kundenkonto eingerichtet hat und schon einmal versucht hat, den Kleiderlüfter zu bestellen. Sie hat sich aber nicht getraut, die Transaktion abzuschließen und die erforderlichen Daten in ihrem Amazon-Konto zu hinterlegen. Sie ist unsicher, welche Risiken sie bei dem Kauf eingeht und was sie tun kann, wenn etwas schief läuft. Sie bittet Frau Schmidt um Hilfe.

Frau Schmidt erläutert Frau Hansen ihr Widerrufsrecht für Onlinebestellungen. Sie erklärt, dass Frau Hansen die Ware innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurückschicken kann und der Kaufpreis voll erstattet werden muss. Frau Hansen meldet sich auf dem mitgebrachten Tablet-PC bei ihrem Amazon-Konto an. Frau Schmidt unterstützt sie, indem sie mit ihr gemeinsam alle Bestellschritte durchgeht. Sie erläutert die Bezahlmöglichkeiten, woraufhin sich Frau Hansen für das Lastschriftverfahren entscheidet, da hier die Kaufsumme bei ausbleibender Lieferung wieder zurückgebucht werden kann.

Frau Schmidt erklärt, dass Frau Hansen sich bei Fragen und Problemen an die örtliche Verbraucherzentrale oder

„Auf jeden Fall, wenn man so ganz spezielle Wünsche hat, irgendwie Ersatzteile, da gehe ich auch nur ins Netz, denn im Baumarkt, da laufe ich ja hilflos durch die Gegend.“

eine vertrauenswürdige Ombudsstelle für den Online-Handel wie z. B. die des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz (www.online-schlichter.de) wenden kann. Da Frau Hansen in Zukunft gern weiter online einkaufen möchte, sich aber noch nicht sicher genug fühlt, empfiehlt ihr Frau Schmidt einige Materialien zum Thema und rät ihr, an einem Coaching teilzunehmen. Hier kann sie üben, wie man seriöse Onlineshops erkennt, Bestellungen tätigt und auftretende Probleme bewältigt.

Material:

Aus dem Digital-Kompass:

- _ Broschüre: Online-Einkaufen und Online-Banking – Sicher im Internet bestellen und bezahlen
- _ Präsentation: Bestellen und bezahlen – Ihr Internet-Kaufhaus hat immer geöffnet

Anwendungen/Apps:



Onlineshops, Bezahl-Apps wie PayPal

Außerdem:

- _ Informationen der Verbraucherzentale:
<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel>
- _ Anleitungen und FAQs der Anbieter von Onlineshops

Was ist zu beachten:

- _ Für Bestellungen ist das Lastschriftverfahren als vergleichsweise sichere Zahlungsmethode zu bevorzugen. Gegebenenfalls kann zu Übungszwecken mithilfe von Prepaid-Kreditkarten bestellt werden.

Siehe auch:

- _ Lernformate Coaching/Mentoring und Sprechstunde (Kapitel 3.3.2)
- _ Themenmodul Online-Transaktionen (Kapitel 3.3.1)

Tipps zur Vorbereitung und Durchführung eines Gruppen-Coachings zum Online-Einkauf

Teilnehmer: 2 bis 4 Personen (bei speziellen Bedarfen ist Einzel-Coaching sinnvoll)

Termine: über mehrere Wochen, solange sich die Teilnehmenden noch unsicher fühlen

Vorab: klären, ob es gewünscht ist, dass Musterbestellungen durch den Coach oder Individualbestellungen durch Teilnehmer getätigt werden, welche Daten benötigt werden und welche Bezahlmethoden, z. B. Prepaid-Kreditkarten in Frage kommen

Vorbereiten: Antworten auf Fragen zu Verbraucherrechten wie z. B. Widerrufsrecht bei Nichtgefallen vorbereiten; dazu geeignetes Material recherchieren und bereithalten

Möglicher Ablauf:

- 1) gemeinsam im Internet nach örtlichen Geschäften und Angeboten suchen, Preisvergleiche vornehmen
- 2) Voraussetzungen erarbeiten: sichere Datenübertragung im Internet, Verbraucherrechte, Anlaufstellen für

Verbraucherschutz, unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten besprechen

- 3) Onlineshops je nach Interessen erschließen und ausprobieren, zunächst ohne Registrierung und Bestellung
- 4) wenn nötig, Kundenkonto einrichten und eine Bestellung tätigen
- 5) ggf. Rückabwicklung bei Nichtgefallen gemeinsam tätigen

Kompetenzvermittlung mit Partnern

Viele Trainerinnen und Trainer haben die technischen Kompetenzen, aber sie können keine rechtliche Aufklärung leisten und dürfen in der Regel keine Rechtsberatung übernehmen. Anders ist es in den örtlichen Verbraucherzentralen. Daher ist es sinnvoll gemeinsame Trainings zu entwickeln oder ergänzend Vorträge von Verbraucherschützern anzubieten.

Gut kombinierbar mit

Themenmodul „Unterhaltung“ sowie „Information und Wissen“

Das Thema Online-Einkauf kann gut mit den Themen Unterhaltung sowie Information und Wissen kombiniert

werden, wenn es um Bezahlangebote geht. Dazu zählen z. B. Abonnements der Onlineausgaben von Zeitungen und Zeitschriften oder von Video-Streaming-Diensten.

3. Planung und Gestaltung von Unterstützungsangeboten_

Planung und Gestaltung von Unterstützungsangeboten_

Es besteht Einigkeit darüber, dass Bildungsangebote für ältere Menschen sich an deren Interessen und Lebenswelt orientieren, einen unmittelbaren Nutzen oder Mehrwert aufzeigen und diesen praktisch erfahrbar machen sollten. Gleichzeitig sollten sie das langsamere Lerntempo älterer Menschen berücksichtigen und auf ihre Befürchtungen und Vorbehalte eingehen.

Senioren sind eine heterogene Zielgruppe

Ältere Menschen entscheiden sich mit unterschiedlichen Interessen und Motivationen für die Teilnahme an einem Training. Zudem entscheiden unterschiedliche Faktoren darüber, welche Unterstützung sie brauchen und wie sie als Adressaten von konkreten Lernangeboten angesprochen werden können. Zu solchen Faktoren zählen z. B. Alter, Bildungsstand und Lernerfahrung, Geschlecht, persönliche Mobilität, Familie und soziale Kontakte oder Hobbies.

Adressaten zunächst besser kennenlernen

Um ein passendes Angebot zu gestalten, ist es von Vorteil, die Zielgruppe genau zu kennen. Deshalb ist es sinnvoll, sich zunächst den Bedarfen und Voraussetzungen

auf Seiten der Adressaten des Angebots zu widmen. Dies kann im Idealfall in persönlichen Gesprächen erfolgen, wenn es sich um eine kleinere Gruppe von Personen handelt. Andernfalls empfiehlt es sich, die Bedarfe systematisch, z. B. mithilfe der in Kap. 3.1 vorgeschlagenen Tabelle zu erheben.

Für jeden die richtigen Inhalte und das richtige Format

Kennen die Unterstützerpersonen die Adressaten genauer, kann das Angebot inhaltlich an den Interessen und dem Alltagsnutzen ausgerichtet werden. Im nächsten Schritt kann dann geklärt werden, welche Schulungsformate in der gegebenen Situation den besten Lernerfolg versprechen. Dafür bietet der Leitfaden mit dem Entscheidungsschema eine gute Hilfe.



Zielgruppe der Angebote kennenlernen_

3.1

Oft kommen Interessenten auf Verantwortliche oder Trainer zu und wünschen sich eine Tablet- oder Smartphone-Schulung. Hinter dem Wunsch verbergen sich meist unterschiedliche Interessen, Vorstellungen oder Erwartungen an die Inhalte und die Art der Unterstützung. In den seltensten Fällen kennen die Verantwortlichen und Trainer ihre Zielgruppe so gut, dass sie auf Anhieb mit einem Unterstützungsangebot den Bedürfnissen der Adressaten unmittelbar gerecht werden. Es empfiehlt sich daher, die Adressaten im Vorfeld kennenzulernen.

Welche Informationen können mir bei der Gestaltung der Angebote helfen?

Senioren wollen den Umgang mit digitalen Medien erlernen, haben jedoch oft selbst keine genaue Vorstellung davon, welche Anwendungen sie erlernen wollen und welchen Nutzen sie daraus ziehen könnten. Gleichwohl hängt dieser persönliche Nutzen von verschiedenen Faktoren ab, wie der persönlichen Situation der Personen, ihrer körperlichen Mobilität oder ihren Hobbies. Um sich ein Bild von den Teilnehmern zu machen, empfehlen wir daher, sich mit den folgenden Punkten auseinanderzusetzen:

- Über die **persönliche Situation** (soziodemographische Merkmale, soziale Kontakte, Wohnsituation, altersbedingte Einschränkungen) können Bezüge zum Nutzen digitaler Medien in konkreten Alltagssituationen hergestellt werden.
- Wie **mobil** jemand ist, entscheidet z. B. darüber, ob das Internet eher dazu eingesetzt wird, Wege zu sparen (z. B. durch Online-Einkauf) oder zu einem bestimmten Ziel zu gelangen (z. B. durch Navigationsanwendungen). Auch die Einsatzmöglichkeiten von Exkursionen oder Übungsinhalten (z. B. die Planung einer Reise) hängen davon ab.
- Wenn Senioren ihr Wissen erweitern wollen, dann hat es oft mit ihren **Interessen und Hobbies** zu tun. Auch die genutzten Unterhaltungsangebote stehen meist damit in Zusammenhang. Beispielsweise werden Computer-Kartenspiele eher von Personen ausprobiert, die auch in der Offline-Welt gern Karten spielen.
- Teilnehmer haben unterschiedliche **Vorkenntnisse** im Umgang mit (mobilen) digitalen Endgeräten und dem Internet. Manche benutzen einen Tablet-PC schon län-

ger und wollen mehr über bestimmte Anwendungen erfahren, andere halten zum ersten Mal ein mobiles Endgerät in ihren Händen. Letztere müssen zunächst an die Bedienung der Geräte und die Anwendungsmöglichkeiten herangeführt werden.

- Informationen zur **Lernerfahrung**, zur **Motivation** für die Teilnahme und zu **Erwartungen** an das Unterstützungsangebot helfen dabei einzuschätzen, welche Lernziele die Interessenten verfolgen und wie hoch ihr Selbstvertrauen in die eigenen Fähigkeiten ist.

Wie kann ich diese Informationen gewinnen?

Wir schlagen vor, die Bedarfe anhand einer Tabelle zu analysieren, die die unterschiedlichen Faktoren abfragt. Die Tabelle kann von Verantwortlichen und Trainern, beruhend auf Beobachtungen und eigenen Einschätzungen oder Gesprächen mit den Senioren, ausgefüllt werden. Alternativ kann die Tabelle auch vervielfältigt und bei einem Schnuppertermin, einer Vorbesprechung oder in der ersten Trainingsstunde von den Senioren ausgefüllt werden. Die Einzelangaben können anschließend von der Unterstützerperson auf einem weiteren Blatt zusammengefasst werden. So kann das Angebot besser auf die identifizierten Bedarfe abgestimmt werden.



Tabelle zur Bedarfserhebung

Persönliche Situation, Mobilität, Interessen und Hobbies

Alter in Jahren					
☐ <60	☐ 60-69	☐ 70-79	☐ 80-89	☐ >90	
Geschlecht					
☐ Frau		☐ Mann		☐ Sonstiges	
Bildungsstand					
☐ akademischer Abschluss / Meister-/Techniker- / Fachschulabschluss		☐ Berufsqualifizierender Abschluss und/oder das Abitur/Fachhochschulreife		☐ Volks-/Haupt-/Realschulabschluss, Polytechnische Oberschule ohne beruflichen Abschluss	
Mobilität					
☐ bleibe überwiegend zu Hause	☐ bewege mich zu Fuß in der näheren Umgebung	☐ benutze Öffentlichen Nahverkehr	☐ mache Fernreisen	☐ fahre mit dem Auto	☐ fahre mit dem Fahrrad
Altersbedingte Einschränkungen					
☐ Sehen		☐ Feinmotorik		☐ Merkfähigkeit	
Wohnsituation					
☐ Privathaushalt, allein		☐ Privathaushalt, mehrere Personen		☐ Betreutes Wohnen, Wohnheim	
Familie					
☐ Kinder vorhanden und wohnen in der Nähe	☐ Kinder vorhanden, aber nicht vor Ort	☐ Enkel/Urenkel vorhanden und wohnen in der Nähe	☐ Enkel/Urenkel vorhanden, aber nicht vor Ort	☐ weitere Verwandte wohnen in der Nähe	☐ weitere Verwandte vorhanden, aber nicht vor Ort
Freunde und Bekannte					
☐ kaum Kontakt zu Freunden und Bekannten		☐ gelegentlicher Kontakt zu Freunden und Bekannten		☐ häufiger Kontakt zu Freunden und Bekannten	
Vernetzung untereinander					
☐ ich kenne die anderen Teilnehmenden nicht		☐ ich kenne einige der anderen Teilnehmernden		☐ ich kenne die meisten der anderen Teilnehmenden	

Letzte Lernerfahrung – was und wann:

Motivation für die Teilnahme:

Erwartungen an das Angebot:

Vorkenntnisse und Interessen

Vorkenntnisse Tablet-PC oder Smartphone							
☐ keine Vorkenntnisse	☐ geringe Vorkenntnisse	☐ gute Vorkenntnisse	☐ sehr gute Vorkenntnisse				
Vorkenntnisse Internet							
☐ keine Vorkenntnisse	☐ geringe Vorkenntnisse	☐ gute Vorkenntnisse	☐ sehr gute Vorkenntnisse				
Vorkenntnisse zu Themen und Anwendungen vorhanden***							
☐ Kommunikation	☐ Information und Wissen	☐ Spiele	☐ Unterhaltung	☐ Mobilität	☐ Online-Transaktionen	☐ Fotografieren	☐ Alltagsorganisation
Interesse an Themen und Anwendungen***							
☐ Kommunikation	☐ Information und Wissen	☐ Spiele	☐ Unterhaltung	☐ Mobilität	☐ Online-Transaktionen	☐ Fotografieren	☐ Alltagsorganisation
Interessen und Hobbies							
☐ zurzeit keine Interessen/Hobbies				☐ bin an einem speziellen Thema interessiert / habe ein Hobby			

Hobbies und Interessen:

*** Themen und zugehörige Anwendungen

Kommunikation: E-Mail, Video-Telefonie mit Skype, Instant Messaging mit WhatsApp

Information und Wissen: Suchmaschinen, Wikipedia, Themenportale, YouTube, Onlineangebote von Zeitungen und Zeitschriften, TV und Radio

Spiele: Onlinespiele, Spiele-Apps

Unterhaltung: Onlinespiele, Mediatheken, Radio und Musik-Apps, Video-on-Demand

Mobilität: Fahrpläne- und Fahrzeiten, Online-Karten, Routenplanung und Navigation

Online-Transaktionen: Onlineshops und Bezahlungsmöglichkeiten, Onlinebanking

Fotografieren: Kamera und Galerie, Foto-Apps, Flickr, Instagram

Alltagsorganisation: Kalender, Adressbuch, Merklisten, Einkaufslisten

Wie finde ich passende Themen und Formate?_ 3.2

Mittlerweile herrscht weitgehende Übereinstimmung darüber, dass klassische Kursformate mit Frontalunterricht allein nicht zielführend sind. Insbesondere ältere Menschen mit geringem Selbstvertrauen bezüglich der eigenen Problemlösungskompetenz und mit wenig Lernerfahrung profitieren von individueller Unterstützung durch Formate wie Stammtische, Coaching oder Sprechstunden.

Das passende Thema und Format

Oft nutzen ältere Menschen digitale Medien nicht, weil sie den Nutzen für sich nicht erkennen oder fürchten, auftretende Probleme nicht bewältigen zu können. Themen, die für die Senioren keine Alltagsrelevanz besitzen, motivieren sie kaum dazu, das Internet auch nach einem Training weiter selbstständig zu nutzen. Nur auf wenige Termine beschränkte Gruppenkurse reichen meist nicht aus, um das Selbstvertrauen der Teilnehmer in die eigene Problemlösungskompetenz zu stärken. Daher empfehlen wir gerade für ältere Menschen Zusatzangebote, die durch angeleitete Übungen, 1 : 1-Unterstützung und den Austausch mit anderen die Problemlösungskompetenz trainieren. So kann Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten aufgebaut werden.



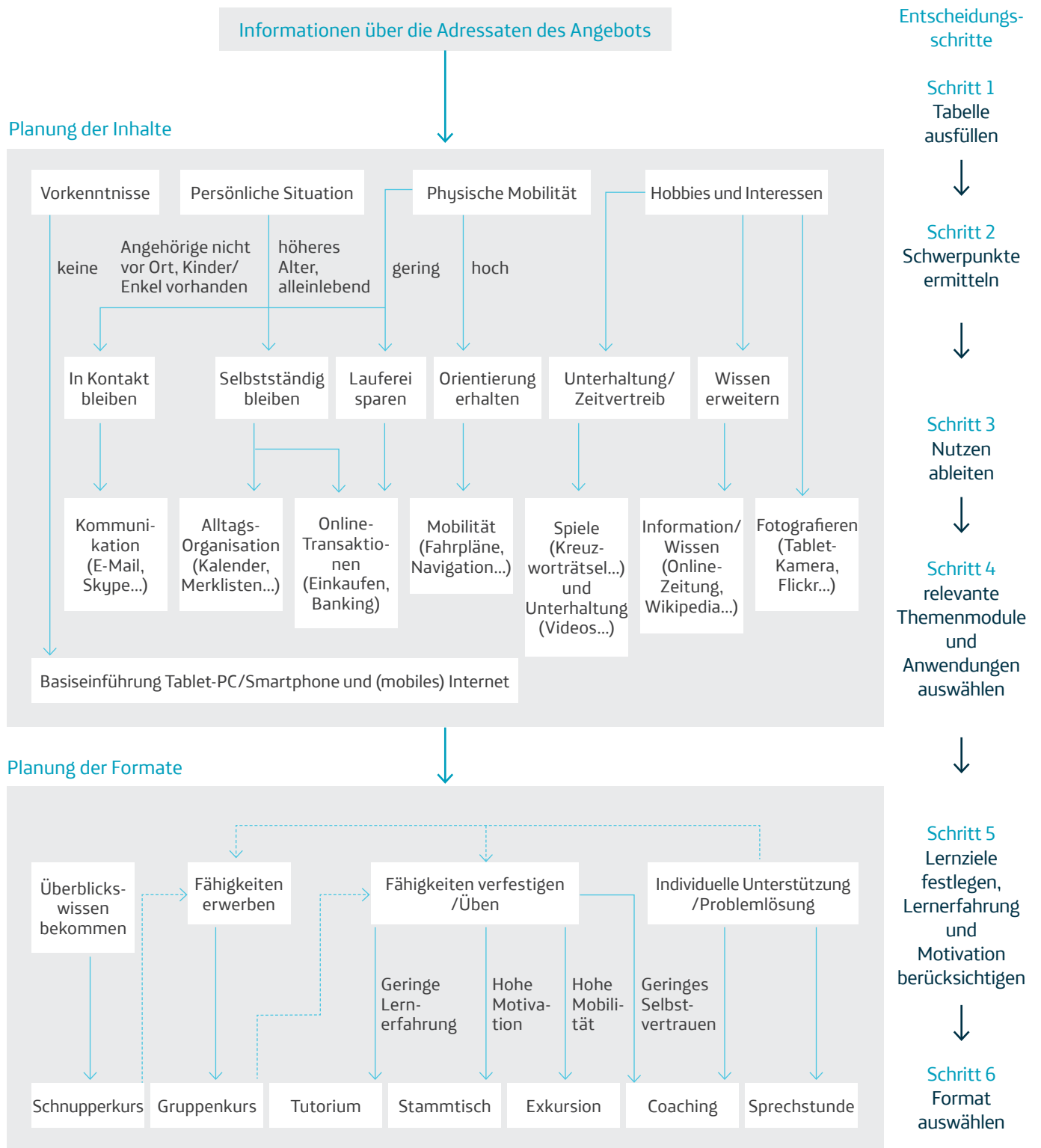
Wie nutze ich das Entscheidungsschema?

Das Entscheidungsschema zeigt auf, wie die anhand der Tabelle gewonnenen Informationen zur Auswahl der passenden Inhalte und Formate herangezogen werden können. Das Schema zeigt die einzelnen Entscheidungsschritte und gibt Hinweise, nach welchen Kriterien entschieden werden kann. In Kap. 3.3 findet sich ein Anwendungsbeispiel mit Erläuterungen zu den einzelnen Schritten.

Weiterführende Beschreibungen der mithilfe des Schemas ermittelten Themenmodule sowie zugehörige Anwendungen und Apps finden sich in Kapitel 3.4.1. Zu den ermittelten Formaten stehen in Kapitel 3.4.2 weitere Informationen zur Verfügung.



Entscheidungsschema zur Ermittlung von Themen und Formaten



Anwendungsbeispiel zum Entscheidungsschema_ 3.3

Schritt 1: Tabelle ausfüllen

In die Tabelle aus Kap. 3.1 werden die geschätzten oder ermittelten Häufigkeiten in die jeweilige Zelle eingetragen. Die Angaben, die die Senioren bei den offenen Fragen gemacht haben, werden in Form einer Liste zusammengefasst und danebengelegt.

Schritt 2: Schwerpunkte ermitteln

Liegt eine ausgefüllte Tabelle vor, können die ermittelten Daten entlang der folgenden Punkte analysiert werden:

Informationen zu	Beispielauswertung Gruppenzusammensetzung
Alter	Drei Viertel der Interessenten sind älter als 70 Jahre.
Geschlecht	Es sind überwiegend Frauen.
Bildungsstand	Die meisten verfügen über einen mittleren Bildungsabschluss.
Persönliche Situation	Die meisten Interessenten haben Kinder und Enkelkinder, Familienangehörige leben überwiegend nicht vor Ort.
Persönliche Mobilität	Alle Teilnehmer sind mobil.
Hobbies und Interessen	Die meisten geben an, unterschiedliche Hobbies zu haben, und sind am Themenmodul Information und Wissen interessiert.
Vorkenntnisse	Es sind überwiegend Neueinsteiger ohne Vorkenntnisse.

Schritt 3: Nutzen ableiten

Mit den Informationen aus Schritt 2 kann ermittelt werden, welchen Nutzen digitale Medien im Alltag der Senioren bieten können:

Beispielauswertung Gruppenzusammensetzung	Abgeleiteter Nutzen
Die meisten Interessenten haben Kinder und Enkelkinder, Familienangehörige leben überwiegend nicht vor Ort.	In Kontakt bleiben mit Familie, Freunden und Bekannten
Alle Teilnehmer sind mobil.	Orientierung erhalten
Die meisten geben an, unterschiedliche Hobbies zu haben, und sind am Themenmodul Information und Wissen interessiert.	Wissen erweitern, ggf. Unterhaltung und Zeitvertreib, je nach persönlichen Interessen und Hobbies

Schritt 4: Relevante Themenmodule und Anwendungen auswählen

In einem weiteren Schritt werden dem ermittelten Nutzen Themenmodule und Anwendungen zugeordnet. Außerdem wird geschaut, ob bereits Vorkenntnisse bei der Nutzung von Tablet-PCs oder Smartphones und dem mobilen Internet

vorliegen. Wenn sich die Seniorengruppe überwiegend aus Neueinsteigern ohne Vorkenntnisse zusammensetzt, sollte das Training mit einer Basiseinführung zu Tablet-PCs/Smartphones und zum mobilen Internet (siehe Kap. 3.4.1) beginnen.

Abgeleiteter Nutzen und Vorkenntnisse	Passendes Themenmodul	Weitere Informationen zur Gestaltung des Themenmoduls und zur Auswahl von Anwendungen
In Kontakt bleiben mit Familie, Freunden und Bekannten	Für die Schulung ist das Thema Kommunikation von hoher Relevanz	Kap. 3.4.2
Orientierung erhalten	Mobilität	Kap. 3.4.2
Wissen erweitern	Information/Wissen (hier sollten zusätzlich die angegebenen Hobbies und Interessen ausgewertet werden)	Kap. 3.4.2

Schritt 5: Lernziele festlegen, Lernerfahrung und Motivation berücksichtigen

Nachdem die Frage geklärt wurde, welche Themenmodule für die Senioren von Interesse sind, kann mit der Auswahl der Formate begonnen werden. Hierzu werden die Angaben zur Lernerfahrung, zur Motivation für die Teilnahme und zu den Erwartungen an das Schulungsangebot betrachtet.

Informationen zu	Beispielauswertung Gruppenzusammensetzung
Lernerfahrungen	Die Lernerfahrungen gehen auf die Zeit der Ausbildung zurück und beziehen sich auf den klassischen Frontalunterricht. Einige ältere Damen äußern Zweifel daran, den Umgang mit digitalen Medien erlernen zu können.
Motivation	Die Hälfte der Personen will eine Tablet-Schulung besuchen und das Internet kennenlernen, weil sie sich sonst in der zunehmend digitalisierten Welt „abgehängt“ fühlt.
Erwartungen an das Angebot	Die meisten Interessenten haben keine konkrete Erwartung, da sie noch nicht über genügend Wissen zu den Möglichkeiten des Internets verfügen. Es wurde mehrfach der Wunsch geäußert, mehr über die Möglichkeiten des Internets zu erfahren. Längerfristig wollen sich die Interessenten ohne fremde Hilfe im Internet zurechtfinden zu können.

Schritt 6: Format auswählen

Schließlich kann vor dem Hintergrund der Lernerfahrung, der Motivation und der Erwartungen ein passendes Format ausgewählt werden. Zeigt die Auswertung der Angaben aus der Bedarfserhebungstabelle, dass die Gruppe sehr heterogen ist, sollte eine Aufteilung in Teilgruppen in Erwägung gezogen werden, da zu erwarten ist, dass ein Angebot nicht allen Teilnehmern gerecht werden kann.

In der Beispielauswertung ist die Gruppe relativ homogen in Bezug auf Lernerfahrung, Alter, Geschlecht und Bildungsstand. Aufgrund der geäußerten Erwartungen wird als erstes Lernziel die Vermittlung von Überblickswissen festgelegt. Daher wird zunächst ein Schnupperkurs zur Orientierung und danach ein längeres Training mit den Themenmodulen Kommunikation, Mobilität sowie Wissen und Information geplant.

Intensive Lernerfahrungen liegen bei den meisten schon länger zurück, die Zielgruppe besteht zudem überwiegend aus älteren Damen über 70 Jahre, von denen einige Zweifel an ihrer Lernfähigkeit geäußert haben. Um das Selbstvertrauen der Teilnehmer zu stärken, erscheint es sinnvoll, das Training durch eine regelmäßige Sprechstunde zu ergänzen und einzelnen Teilnehmern ggf. ein Coaching zu empfehlen.

Inhalte und Formate der Angebote_

3.4

Das Entscheidungsschema zeigt Schritt für Schritt auf, wie auf der Grundlage vorliegender Informationen über die Adressaten Inhalte und Formate für Unterstützungsangebote ausgewählt werden können. Für die konkrete Gestaltung dieser Inhalte und Formate kann das vorliegende Kapitel herangezogen werden.

Grundlagen

Anfänger, die noch keine Erfahrungen mit mobilen Endgeräten wie Tablet-PCs oder Smartphones mitbringen, müssen zunächst in die Bedienung sowie in grundlegende Sicherheits- und Verbraucherschutzaspekte eingeführt werden. Generell empfiehlt es sich dabei, Fachbegriffe und Worte aus dem Englischen zu vermeiden bzw. gleich zu erklären, wenn es keine deutsche Entsprechung gibt. Dies gilt in gleicher Weise für die Vermittlung von Kompetenzen innerhalb der Themenmodule.

Inhalte

Die Beschreibungen der Themenmodule in den Kap. 3.4.1 und 3.4.2 liefern weitere Anregungen für die inhaltliche Gestaltung der Angebote. Die Themenmodule können, je nach ermitteltem Bedarf, flexibel miteinander kombiniert werden. Den Themen werden Anwendungen und Apps zugeordnet, die im Training gemeinsam installiert, besprochen und geübt werden können. Einzelne Apps, Portale und Webseiten unterliegen jedoch einem ständigen Wandel. Das stellt Trainer immer wieder vor die Herausforderung, die Kursinhalte und Materialien auf dem aktuellen Stand zu halten.

Daten- und Verbraucherschutzaspekte

Dem Thema Daten- und Verbraucherschutz sollte bereits bei der Basiseinführung zum Tablet-PC/Smartphone und mobilem Internet Aufmerksamkeit geschenkt werden. Aspekte wie sichere Passwörter oder der Umgang mit persönlichen und sensiblen Daten gehören zum Grundlagenwissen und sollten auf jeden Fall ausführlicher behandelt werden. Weitere Aspekte des Themas Daten- und Verbraucherschutz ergeben sich zumeist aus der Beschäftigung mit den Themenmodulen und den zuge-

hörigen Anwendungen und Apps: Wenn E-Mails besprochen und geübt werden, werden auch Phishing-Mails thematisiert. Beim Thema Online-Einkauf werden mögliche finanzielle Risiken angesprochen sowie Vor- und Nachteile unterschiedlicher Bezahlmodelle vorgestellt. Zusätzlich können die Trainer bei der Vorstellung der Anwendungen und Apps in den jeweiligen Themenmodulen die Konteneinstellungen oder App-Berechtigungen mit den Teilnehmern durchgehen und ihnen dabei helfen, entsprechende Einstellungen vorzunehmen.

Formate

Im Bereich der Erwachsenenbildung gibt es eine Vielzahl von Lernformaten. Anhand der Beschreibungen aus Kapitel 3.4.3 können Unterstützerpersonen die Eignung eines Formats unter den jeweils vor Ort vorliegenden Voraussetzungen prüfen. Darüber hinaus enthalten die Beschreibungen Hinweise zum Ablauf, zur Teilnehmerzahl und zum zeitlichen Rahmen.



Grundlagen der Nutzung mobiler Endgeräte und des Internets_

3.4.1

Basiseinführung Tablet-PC/Smartphone und mobiles Internet

Inhalte	Smartphone und Tablet vereinen in sich die Funktionen einer Vielzahl konventioneller Geräte wie z. B. Telefon, Fernseher, Foto-/Videokamera, Radio, Spielesammlung, Bücher bzw. eine ganze Bibliothek, Taschenrechner, Kalender, Musikinstrumente etc. Einführend werden diese vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten vorgestellt. Im Anschluss werden Grundlagen der Bedienung vermittelt: Zunächst werden die fest verbauten Tasten (Hardwaretasten), z. B. zum Ein- und Ausschalten sowie zur Lautstärkeregelung und die Ein- und Ausgänge für das Aufladen, den Datenaustausch und Kopfhörer gezeigt. Nach dem Einschalten sollte der Startbildschirm und die darauf sichtbaren Elemente (Apps, Ordner und Widgets) vorgestellt werden. Hier ist auch der Hinweis auf die Taste wichtig, die stets direkt zum Startbildschirm zurückführt. Nun kann die Bedienung des berührungsempfindlichen Bildschirms (Touchscreen) durch Gesten wie das Tippen, Tippen und Halten, Tippen und Ziehen, Wischen etc. (siehe Materialien) vorgestellt werden. Elemente auf dem Startbildschirm können dazu geöffnet oder verschoben werden. Weitere einführende Inhalte sind: _ Sensoren: (automatisches) Drehen ins Hoch- oder Querformat _ permanent eingeblendete Informationen (Ladestand, Uhrzeit, Verbindungen mit Netzen) _ Verwendung der Tastatur: Einblendung nur, wenn Eingaben möglich bzw. nötig sind; wenn keine Vorkenntnisse bzgl. PC-Nutzung vorhanden sind, müssen auch grundlegende Tasten erläutert werden (Leer-, Eingabe-, Umschalt-, Löschtaste, Pfeil-Tasten etc.) _ Einstellungen: Anpassen der Schriftgrößen, automatische Rechtschreibkorrektur _ Virenschutz Nachdem sich die Teilnehmer mit dem Gerät und dessen Bedienung vertraut gemacht haben, bietet sich eine Einführung in die Internetnutzung an: Was ist das Internet, welche Dienste stehen zur Verfügung, wie kann ich eine Verbindung herstellen? (Unterschied zwischen WLAN und mobilen Daten/Mobilfunknetz) Das Anlegen eines oder mehrerer Benutzerkonten z. B. für das Herunterladen und Installieren von Apps, z. B. aus dem Google Play Store oder App Store, kann entweder im Anschluss oder in einer separaten Einführungseinheit erfolgen. Zu berücksichtigen sind dabei diese Themen: _ Was ist bei der Registrierung zu beachten (Angabe persönlicher Daten, sichere Passwörter)? _ Angabe von Zahlungsmitteln _ kostenlose und kostenpflichtige Apps (Werbung, Erhebung von Nutzungsdaten etc.) _ Sicherheit und Verbraucherschutz bei der Nutzung des Internets: Browserdaten und Browsereinstellungen, Cookies, Formulardaten, ggf. auch App-Berechtigungen
----------------	--

Übersicht der Inhalte (Themenmodule)_

3.4.2

Kommunikation

Inhalte	Unter der Überschrift Kommunikation können die vielfältigen Möglichkeiten aufgezeigt und geübt werden, die digitale Medien bieten, um mit Personen und Organisationen zu kommunizieren. Diese können zum einen genutzt werden, um mit Familie, Freunden und Bekannten in Kontakt zu bleiben. Zum anderen sind inzwischen aber auch Behörden, Ärzte oder Handwerker über das Internet erreichbar. Das Themenmodul sollte daher die heute gängigen Kommunikationskanäle wie E-Mail, Online-Kontaktformulare, Chat-Dienste, Messenger und (Video)Telefonie über das Internet aufgreifen. Hier sind auch die Möglichkeiten des Austausches von Textdokumenten und Bildern sowie Audio- und Videoaufnahmen, den die meisten Anwendungen erlauben, von Interesse. In sozialen Netzwerken können alte Freundschaften wiederbelebt und gepflegt werden, aber auch neue, z. B. interessenbezogene Kontakte zu Gleichgesinnten und Experten geknüpft werden. Zum Thema Kommunikation gehört zudem auch das Veröffentlichen eigener Inhalte im Internet, etwa in einem Blog oder durch Kommentare in Internetforen.
Nutzen	In Kontakt bleiben mit Familie, Freunden und Bekannten
Anwendungen und Apps	E-Mail, Online-Kontaktformulare, Skype, WhatsApp, Threema, Facebook, Twitter, feierabend.de, Blogs, Online-Diskussionsforen

Information und Wissen

Inhalte	Das Thema umfasst alle Möglichkeiten, Wissen und Informationen im Internet aufzufinden, zu selektieren und zu bewerten. Zum einen geht es dabei um die Nutzung von Suchmaschinen, zum anderen um verfügbare Wissensplattformen, z. B. Wikipedia. Weiterhin kann die Erschließung von YouTube-Inhalten, Onlineangeboten von Printmedien und Rundfunk oder spezieller Apps, die beispielsweise Preisvergleiche ermöglichen, thematisiert werden. Dabei bietet es sich an, auf individuelle Informationsbedarfe, Interessen und Hobbies der Lernenden einzugehen: Behördeninformationen, Gesundheitsinformationen, Kochportale, Sportportale etc. Aus diesem Grund zeigt die Einheit ebenfalls, mit welchen Medien und Anwendungen man nach Informationen sucht und wie man gefundene Inhalte auf Glaubwürdigkeit und Richtigkeit überprüft. Zudem können mit den Teilnehmern verschiedene Modelle des digitalen Zeitunglesens und Unterschiede zwischen frei zugänglichen und bezahlpflichtigen Inhalten besprochen werden.
Nutzen	Wissen erweitern
Anwendungen und Apps	Zeitungen und Zeitschriften, Mediatheken (z. B. ARD, ZDF), Radio, Wikipedia, Suchmaschinen, Themenportale (z. B. für Kochrezepte, Gesundheit, Sport, Reisen etc.), YouTube (Erklärvideos), Pinterest (Anregungen und Anleitungen) Preis- und Angebotsvergleiche (z. B. KaufDa, barcoo), thematische Blogs

Mobilität

Inhalte	Über das Internet können zum einen Informationen zu Reisen und Unterkünften abgerufen werden. Zum anderen können mithilfe mobiler Endgeräte wie Smartphones oder Tablet-PCs, die über eine mobile Internetverbindung verfügen, unterwegs Fahrpläne und Fahrzeiten öffentlicher Verkehrsmittel abgerufen oder Karten- und Navigations-Apps für Routenplanungen genutzt werden. Das kann den Senioren dabei helfen, ihre physische Mobilität im Alltag zu erhalten.
Nutzen	_ physische Mobilität erhalten/steigern _ besser in neuen Umgebungen orientieren
Anwendungen und Apps	Fahrpläne- und Fahrzeiten sowie Online- und Handy-Tickets (Apps lokaler Verkehrsbetriebe, WohinDuwillst-App, DB Navigator, MeinFernbus, Lufthansa u. a.), Karten, Routenplanung und Navigation (z. B. Google Maps, Here WeGo u. a.), Reiseplanung und Buchung (Ab in den Urlaub, TripAdvisor, Hotelsuche HRS u. a.)

Spiele

Inhalte	In Schulungsangeboten zum Thema Spiele können sowohl Spiele gezeigt werden, die man als App aus dem Internet auf den Tablet-PC oder ein anderes Gerät herunterlädt, als auch Spiele, die man online mit sich selbst oder anderen spielt. Spiele können nicht nur zum Zeitvertreib genutzt werden, sondern auch, um geistig fit zu bleiben. Denk- und Quizspiele, Kreuzworträtsel, Stadt-Land-Fluss eignen sich sehr gut, um das Gehirn immer wieder anzuregen. Außerdem können auch bekannte Kartenspiele wie z. B. Skat, Solitär oder Doppelkopf gespielt werden.
Nutzen	_ Unterhaltung und Zeitvertreib _ geistige Mobilität erhalten/steigern
Anwendungen und Apps	Spiele-Apps, Onlinespiele

Unterhaltung

Inhalte	Zur Unterhaltung und zum Zeitvertreib können verschiedene Medienangebote genutzt werden, die es erlauben, online Kinofilme, Sportprogramme oder Serien zu sehen, Fernsehprogramme zu schauen oder Radio und Musik zu hören. Auch digitale Angebote wie eBooks können zur Unterhaltung genutzt werden. Bei diesem Schulungsangebot können die verschiedenen frei verfügbaren (z. B. Mediatheken öffentlicher und privater Fernsehsender, YouTube, Online-Radio) sowie Bezahlangebote wie die unterschiedlichen Streaming-Dienste (z. B. Netflix, Maxdome, Sky Ticket) vorgestellt werden. Erklärt werden sollten Unterschiede und Besonderheiten der verschiedenen Angebote, beispielsweise bezüglich zeitlicher Verfügbarkeit der Inhalte (YouTube unbegrenzt, je nach Mediathek bis zu sechs Wochen nach Ausstrahlung).
Nutzen	_ Unterhaltung und Zeitvertreib
Anwendungen und Apps	Digitales Fernsehen (Live-TV und Mediatheken), Video-Angebote (Video on Demand, YouTube, vimeo), Online-Radio, Download- oder Streaming-Angebote für Musik, eBooks

Fotografieren

Inhalte	Fotografieren als Hobby erfreut sich bei älteren Menschen großer Beliebtheit. In Schulungsangeboten zum Thema Fotografieren können Senioren lernen, wie man mit einem Tablet-PC oder Smartphone Fotos, aber auch kurze Videos aufnehmen, abspeichern, anschauen und verschicken kann. Darüber hinaus kann auch gezeigt werden, wie man eigene und per E-Mail oder WhatsApp empfangene Fotos in Alben sortiert und wie man Bilder und Videos mithilfe geeigneter Apps bearbeitet. Auch soziale Netzwerke mit Schwerpunkt auf Fotos können in dem Themenmodul behandelt werden.
Nutzen	_ Wissen erweitern _ in Kontakt bleiben mit Familie, Freunden und Bekannten
Anwendungen und Apps	Kamera und Galerie, Foto-Apps, Instagram, Flickr

Online-Transaktionen (Einkaufen, Banking)

Inhalte	Unter der Überschrift Online-Transaktionen werden der Online-Einkauf und das Onlinebanking behandelt. Neben unterschiedlichen Shops für Waren oder Dienstleistungen im Internet sollen auch die unterschiedlichen Bezahlmodelle besprochen werden. Bei Online-Transaktionen handelt es sich um Anwendungen, an die sich Senioren aufgrund von Vorbehalten und Unsicherheiten bezüglich möglicher Risiken oft nicht heranwagen. Sie müssen sich registrieren, sensible Daten wie beispielsweise die Kreditkartennummer hinterlegen oder bei jeder Nutzung immer wieder neu anmelden. Beim Thema Online-Transaktionen sollte daher neben Kenntnissen und Fertigkeiten im Umgang mit den Shops, Banking-Webseiten und Apps auch die Fähigkeit gestärkt werden, mögliche Probleme zu vermeiden, selbständig zu lösen oder sich Hilfe für die Problemlösung zu holen. Den Teilnehmenden werden dafür geeignete Anlaufstellen, wie z. B. Verbraucherschutzzentralen oder Ombudsstellen vorgestellt. Das Thema Daten- und Verbraucherschutz im Netz spielt bei diesem Themenmodul eine wichtige Rolle.
Nutzen	_ Lauferei ersparen _ länger selbstständig bleiben
Anwendungen und Apps	Apps und Portale von PayPal, Amazon, Ebay-Auktionen und Privatverkäufe, Banken, je nach Interesse spezielle Onlineshops

Alltagsorganisation

Inhalte	Tablet-PCs und Smartphones können dabei helfen, den Alltag zu organisieren. Arzt- oder Friseurtermine in einer Kalender-App verwalten, sich an Geburtstage erinnern lassen oder Kontakte im Adressbuch speichern und nie wieder die Telefonnummer oder E-Mail-Adresse eintippen müssen, das sind die bekanntesten Möglichkeiten, wie ein Smartphone oder ein Tablet die Organisation des Alltags erleichtern kann. Daneben gibt es noch andere nützliche Helfer, wie Notizbücher, Merk- und Einkaufslisten oder Apps, die an die Einnahme von Medikamenten erinnern, die unter der Überschrift Alltagsorganisation behandelt werden sollten.
Nutzen	_ länger selbstständig bleiben
Anwendungen und Apps	Kalender, To-do-Listen, Merklisten, Einkaufslisten, Adressbuch, Medikamentenerinnerung

Übersicht der Formate

3.4.3

Es existiert eine Vielzahl an Formaten, in denen ältere Menschen einzeln oder in Kleingruppen Fähigkeiten erwerben und verfestigen können. Im Folgenden werden ausgewählte Formate in Anlehnung an eine Studie des Österreichischen Instituts für Angewandte Telekommunikation „Maßnahmen für Senior/innen in der digitalen Welt“ (ÖIAT 2015) drei Lernsettings zugeordnet und beschrieben.

Klassisch-formelle Lernsettings

Zu den klassisch-formellen Lernsettings gehören bekannte Formate wie Kurse, Seminare, Trainings, Vorträge oder Exkursionen. Dabei wird eine Gruppe von Lernenden von ehrenamtlichen oder hauptamtlichen Trainerinnen und Trainern unterrichtet. Die Bildungsformate haben eine fest definierte Laufzeit (z. B. 10 Kurseinheiten, Jahreskurs, einmaliger Termin etc.). Eine feste Teilnehmergruppe meldet sich für den Lehrgang an. Die Themen stehen bereits im Vorfeld fest.

Gruppenkurs/Training

Beschreibung und Lernziele	_ Kenntnisse und Fertigkeiten zu vorher festgelegten Themen und Anwendungen erwerben _ alltagsrelevanten Nutzen der Anwendungen aufzeigen
Ablauf	In der ersten Stunde lernen sich die Teilnehmenden in einer Vorstellungsrunde untereinander kennen und auch der Trainer kann die Gruppe so besser einschätzen. Der Trainer gibt einen Überblick zu den Kursinhalten und Lernzielen. Gegebenenfalls wird ein Teil der Kursinhalte nach Abfrage von Teilnehmerpräferenzen gemeinsam festgelegt. Bei einem Termin sollten sich passive und aktive Lernmethoden abwechseln, d. h. neben der Wissensvermittlung durch den Trainer sollten die Teilnehmer individuell oder in Kleingruppen Aufgaben bearbeiten, um die erworbenen Kenntnisse auch durch Übungen zu verfestigen. Gegen Ende jeder Stunde sollte noch genug Zeit eingeplant werden, um die behandelten Inhalte kurz zu wiederholen und ggf. offene Fragen zu sammeln, die am Anfang der darauffolgenden Stunde im Kurs oder individuell mit dem Trainer geklärt werden können. Das Lerntempo sollte an die Teilnehmer angepasst werden. Gegebenenfalls können nach Absprache mit den Teilnehmenden Inhalte, die auf größeres Interesse stoßen, länger behandelt werden und andere dafür wegfallen.
Teilnehmerzahl	bis max. 10 Personen, optimal sind ca. 6 Teilnehmer; je geringer die Lernerfahrung, desto kleiner sollte die Gruppe sein
Zeitraumen	in der Regel wöchentlich, 6 bis 10 Termine im Umfang von zwei Unterrichtseinheiten (45 bzw. 60 Min.) mit 15 Min. Pause
Eignung für Zielgruppe	Im Idealfall ist die Gruppe möglichst homogen in Bezug auf Lernerfahrung und Vorkenntnisse, sonst geht es einigen zu langsam, andere wiederum fühlen sich überfordert.
Eignung für Inhalte	für alle Themen gut geeignet; das Umsetzen des Erlernten in die Praxis und das Einüben sollte in einem begleitenden Format (halbformelles Setting, s. u.) erfolgen
Varianten	Kompaktseminare, bei denen die Unterrichtseinheiten an einem oder mehreren Tagen hintereinander angeboten werden

Schnuppertermin

Beschreibung und Lernziele	_ Vermittlung von Überblickswissen über ein Thema _ alltagsrelevanten Nutzen der Anwendung aufzeigen _ für weitere Beschäftigung mit dem Thema motivieren _ Entscheidungsunterstützung für weitere Beschäftigung mit dem Thema
Ablauf	1. Einführung ins Thema (ggf. durch externen Referenten) 2. ggf. praktische Einheit unter Anleitung 3. Fragerunde
Teilnehmerzahl	ca. 10 Personen
Zeitrahmen	ein Termin, bis zu drei Stunden
Eignung für Zielgruppe	Anfänger, die in einzelne Themenbereiche reinschnuppern wollen
Eignung für Inhalte	für alle Themen gut geeignet, um Überblickswissen zu vermitteln
Varianten	lässt sich auch als Vertiefungsworkshop für Spezialthemen konzipieren

Exkursion

Beschreibung und Lernziele	_ Ausflug, bei dem Praxiserfahrung gesammelt werden soll _ Ergänzung und Abwechslung zu Trainings
Ablauf	Die Gruppe trifft sich mit dem Trainer am verabredeten Ort. Der Trainer erklärt noch einmal, wohin der Ausflug führt und was dabei gelernt werden soll. Er gibt auch Anweisungen, was zu tun ist, wenn eine Person von der Gruppe getrennt wird. Die Exkursion kann z. B. mit einem gemeinsamen Cafébesuch beendet werden.
Teilnehmerzahl	2 bis 5 Personen
Zeitrahmen	ca. 2 Stunden
Eignung für Zielgruppe	Das Format setzt voraus, dass die Zielgruppe über ausreichend physische Mobilität verfügt.
Eignung für Inhalte	Exkursionen eignen sich gut als Praxis- bzw. Übungseinheiten für das Thema Mobilität. So kann mithilfe von Navigations-Apps und Online-Karten die Orientierung in neuen Umgebungen geübt werden. Auch Fotografieren mit dem Tablet-PC oder Smartphone kann bei einer Exkursion geübt werden. Zudem können Apps wie Barcode- und QR-Code-Leser sehr gut unterwegs an Bushaltestellen, Aushängen oder an realen Produkten in einem Geschäft ausprobiert werden.
Varianten	Je nach persönlicher Mobilität der Teilnehmenden sowie zeitlichen Ressourcen kann eine Exkursion auch als längerer Ausflug (halber oder ganzer Tag) geplant werden.

Halbformelle Lernsettings

In halbformellen Lernsettings wie Stammtischen, Tutorien, Lerngruppen, Gruppen- oder Einzel-Coachings und Tandems, verstehen sich die Unterstützterpersonen als Lernbegleitung. Problemlösungen werden von den Teilnehmenden selbstständig unter Anleitung erarbeitet. Halbformelle Lernsettings eignen sich gut als Ergänzungsangebote zu klassischen Kursen. Die Teilnehmer schließen sich zu einer Gruppe zusammen, die mindestens für die Dauer einer Schulung bestehen bleibt. Oft kommt die Gruppe aber auch über längere Zeit, bei Stammtischen sogar über Jahre zu regelmäßigen Treffen zusammen. Die Themen werden im Vorfeld je nach aktuellen Bedarfen oder Interessen festgelegt. Teilnehmende sind Lernende und Lehrende zugleich. Die Gruppe unterstützt sich gegenseitig bei der Lösung von Problemen und tauscht Erfahrungen aus.

Tutorium/Übung

Beschreibung und Lernziele	_ Begleitformat zu einem Gruppenkurs _ Wiederholung des Stoffes aus dem Gruppenkurs _ Aufgaben und Problemen eigenständig lösen _ individuelle Hilfe zu einem konkreten Anliegen/Thema bekommen
Ablauf	Passend zu den Kursinhalten werden den Teilnehmern Aufgaben gestellt, die sie selbstständig oder in Kleingruppen lösen. Der Tutor steht den Teilnehmern dabei zur Seite und hilft, wenn nötig bei der Lösungserarbeitung. Die Lösungswege werden anschließend gemeinsam besprochen und offene Fragen beantwortet.
Teilnehmerzahl	bis max. 10 Personen, optimal sind ca. 6 Teilnehmer; je geringer die Lernerfahrung, desto kleiner sollte die Gruppe sein
Zeitraumen	als Begleitung zu einem Gruppenkurs während seiner Laufzeit
Eignung für Zielgruppe	Teilnehmende eines Anfänger oder Fortgeschrittenenkurses, die das Erlernte wiederholen und üben wollen
Eignung für Inhalte	Themen aus dem Gruppenkurs und Problemstellungen, die die Teilnehmenden einbringen

Stammtisch

Beschreibung und Lernziele	_ langfristiges Lernen mit gegenseitiger Unterstützung _ Wissen und Erfahrungen austauschen _ individuelle Hilfe zu einem konkreten Anliegen/Thema bekommen _ Gemeinschaft steht stark im Vordergrund
Ablauf	Der Ablauf kann relativ offen gestaltet werden. Es bietet sich an, die Themen für die einzelnen Termine im Vorfeld festzulegen. Am Anfang sollten mitgebrachte Anliegen, Fragen und Interessen abgefragt und ggf. Untergruppen gebildet werden, die sich gegenseitig bei der Lösung von Problemen unterstützen oder ein Thema diskutieren. Die Unterstützterperson gibt thematischen Input und steht für Fragen zur Verfügung, tritt aber sonst auf Augenhöhe mit den Teilnehmenden auf.
Teilnehmerzahl	5 bis 10 Personen
Zeitraumen	fortlaufendes Angebot, fester Turnus, Ort und Zeit
Eignung für Zielgruppe	Das Format ist geeignet für Anfänger und Fortgeschrittene, die voneinander lernen wollen. Teilnehmende kennen sich untereinander und bilden eine über die Zeit stabile Gruppe, bei der die Gemeinschaft stark im Vordergrund steht. Trotzdem ist das Angebot für Interessierte offen. Neben der Unterstützterperson bedarf es noch einiger hoch motivierter und aktiver Personen, die den Stammtisch am Leben halten.
Eignung für Inhalte	für jedes Thema geeignet; Themenvorschläge kommen aus der Gruppe

Coaching

Beschreibung und Lernziele	_ Problemlösungen selbst erarbeiten _ individuelle Bedürfnisse der Lernenden werden adressiert _ Selbstvertrauen in die eigene Problemlösungsfähigkeit des Lernenden stärken _ Motivationsbarrieren abbauen
Ablauf	Ein erfahrener Coach gibt sein Wissen und seine Erfahrungen an eine oder mehrere unerfahrenere Personen weiter. Die Inhalte sollten im Vorfeld festgelegt werden, damit der Trainer/Coach sich darauf vorbereiten kann. Da der Coach sehr individuell auf die Coachees eingeht, braucht man am Anfang genug Zeit für gegenseitiges Kennenlernen und Vertrauensbildung. Der Coach, begleitet die Lernenden bei der Erarbeitung eigener Lösungen.
Teilnehmerzahl	1 bis 4 Personen
Zeitraumen	Termine können entweder regelmäßig stattfinden (beim Gruppen-Coaching) oder nach individueller Absprache (im Einzelcoaching)
Eignung für Zielgruppe	Personen mit wenig Lernerfahrung und geringem Selbstvertrauen; hochaltrige Personen mit niedriger formaler Bildung; ältere Frauen, da diese aufgrund geschlechtsspezifischer Techniksozialisation oft ein geringeres Selbstbewusstsein im Umgang mit Technik ausgebildet haben
Eignung für Inhalte	Insbesondere die Nutzung und Problembewältigung bei höherschweligen Anwendungen wie Online-Einkauf oder Onlinebanking kann mit Hilfe eines Coachs geübt werden.



Offene Lernsettings

Bei offenen Lernsettings wie Lerncafés, Frage- oder Sprechstunden handelt es sich um leicht zugängliche, niedrigschwellige Angebote für die persönliche Beratung und Betreuung. Die Angebote sind zumeist auf Dauer angelegt und richten sich an ein breites Publikum, eine Voranmeldung ist nicht nötig. Es gibt einen festgelegten Turnus, Ort und Zeit. Ein oder mehrere Unterstützerpersonen sind immer vor Ort. Die Teilnehmenden kommen mit konkreten Problemen und Fragen oder suchen einfach einen Gesprächspartner. Offene Lernsettings stellen zumeist hohe Anforderungen an die Unterstützerpersonen, da diese mehr oder weniger spontan auf ein breites Spektrum möglicher Anliegen und Themen reagieren müssen.

(Offene) Sprechstunde

Beschreibung und Lernziele	_ Beratung und Hilfe bei individuellen Anliegen _ Hilfe zur Selbsthilfe, z. B. bei der Erschließung von geeigneten Informationsquellen _ Beratung bei der Auswahl geeigneter Lernangebote
Ablauf	Bei der Begrüßung sollte für eine freundliche offene Atmosphäre gesorgt werden. Das Anliegen kann kurz wiederholt werden, um sicherzugehen, dass es richtig verstanden wurde. Unsicherheiten können durch Nachfragen geklärt werden. Wenn der Hilfesuchende das Problem nicht klar benennen kann, sollte das Anliegen im Gespräch erörtert werden. Je nach Art des Anliegens kann die Lösung entweder gemeinsam erarbeitet werden oder es können Hinweise auf Anleitungen zur Problemlösung, Informationen zum Thema u. a. gegeben werden. Nicht alle Anliegen können an Ort und Stelle gelöst werden! Falls das Anliegen nicht zufriedenstellend bearbeitet werden konnte, sollten nächste Schritte und ggf. ein weiterer Termin vereinbart werden.
Teilnehmerzahl	Bei großer Nachfrage ist es ratsam, Anmeldungen entgegenzunehmen und Termine zu vergeben, um lange Wartezeiten und Enttäuschungen zu vermeiden. In diesem Fall sollte eine Erweiterung des Angebots in Erwägung gezogen werden.
Zeitraumen	fortlaufendes Angebot; ein- bis zweimal die Woche, 2 bis 4 Stunden; je nach Problemlage 15 – 45 Min. pro Hilfesuchendem
Eignung für Zielgruppe	Die Sprechstunde ist geeignet für Personen, die bereits ein Training absolviert haben und im Alltag Problemen begegnen, die im persönlichen Umfeld (z. B. durch Angehörige) nicht gelöst werden können. Sie kann ergänzend zu Trainings angeboten werden. Anfänger, die in der Sprechstunde Hilfe suchen, können auf geeignete Lernangebote verwiesen werden.
Eignung für Inhalte	Die Unterstützerperson wird mit einer großen Bandbreite an Themen und Problemen konfrontiert. Für wiederkehrende Anliegen, die leicht gelöst werden können, kann man eine Liste der häufigsten Fragen, eine sogenannte FAQ-Liste anlegen und veröffentlichen (FAQ = Frequently Asked Questions).

Rahmenbedingungen in der Einrichtung_

3.5

Für einen störungsfreien Ablauf der Lernangebote sind die Rahmenbedingungen bereits bei der Planung zu berücksichtigen und müssen gegebenenfalls im Vorfeld der Aktivitäten angepasst bzw. geschaffen werden. Das gilt für die räumlichen Gegebenheiten, wie z. B. die Ausstattung mit Mobiliar, aber auch für die technische Infrastruktur, wie z. B. die Verfügbarkeit von Geräten oder der Internetverbindung. Darüber hinaus sind die geltenden rechtlichen Normen und Aspekte der Sicherheit zu berücksichtigen.

Räumliche Gegebenheiten_

3.5.1

Raumgröße, Sitzgelegenheiten und Tische

Die Anordnung der Tische und Sitzgelegenheiten sollte so gewählt werden, dass alle Teilnehmenden gute Sicht auf die Unterstützerperson haben und diese gut hören können.

In größeren Gruppen empfiehlt sich eine Anordnung in U-Form oder im Kreis bzw. Rechteck anstelle einer langen Tafel. Für Schulungen in Kleingruppen und mit Einzelpersonen sollten kleine, möglichst separate Räume genutzt werden, um Störungen durch Dritte zu vermeiden.

Eine entspannte Atmosphäre ist förderlich für die Konzentrationsfähigkeit und die Lernbereitschaft. Diese kann durch die Gestaltung des Raumes und der Tische

sowie durch das Angebot von Getränken und kleinen Knabberereien unterstützt werden. Während im PC-Übungsraum die Kaffeetasse neben der Tastatur aus guten Gründen verboten ist, sind Tablet-PCs unempfindlicher und daher fürs Lernen in entspannter Atmosphäre besonders gut geeignet.

Verfügbarkeit der Räume

Wichtig sind die regelmäßige Verfügbarkeit und geeignete Ausstattung von Räumlichkeiten. Es ist zu empfehlen, für Schulungsangebote durchgehend den gleichen Raum zu nutzen. Wenn dieser zwischenzeitlich von anderen Gruppen genutzt wird, kann es vorkommen, dass die Anordnung der Tische und Stühle vor jedem Termin neu hergestellt werden muss.

Technische Ausstattung_

3.5.2

Die Anforderungen an die technische Infrastruktur variieren je nach Format und Inhalt der Unterstützungsangebote. Die Funktionstüchtigkeit der Geräte und Netzwerke muss mit ausreichendem zeitlichen Vorlauf hergestellt und regelmäßig geprüft werden.

Internetzugang

Die Einrichtung sollte möglichst über einen Internetanschluss (DSL oder VDSL) verfügen. Wenn der Internetzugang über Mobilfunk genutzt werden soll, muss vorab sichergestellt werden, dass die Netzstärke nicht durch bauliche Gegebenheiten in den Räumen beeinträchtigt ist.

WLAN

Günstige Voraussetzungen werden durch einen öffentlichen Zugangspunkt (Hotspot) zum Internet über das hauseigene WLAN geschaffen, denn nicht alle Tablets haben einen SIM-Karten-Steckplatz, der es ermöglicht, das Internet über das Mobilfunknetz (UMTS, HSPA, LTE) zu nutzen. Durch WLAN werden für alle Teilnehmenden gleiche Bedingungen für die Nutzung des Internets hergestellt und Schwankungen der Qualität und Geschwindigkeit von mobilen Internetverbindungen ausgeschlossen.

In einigen Gebieten werden öffentliche WLAN-Zugangspunkte auch durch die Kommune oder Initiativen und Vereine bereitgestellt.

Die Signalstärke und Verfügbarkeit des Internets sollte vorbereitend geprüft werden.

Übertragen des Bildschirms

Besonders bei der Arbeit mit Gruppen ist es hilfreich, den Teilnehmenden die Anwendungen und Bedienschritte mit **großformatigen TV-Geräten** oder **Beamern**, die den Bildschirm des Tablets oder Smartphones abbilden bzw. auf eine (Lein)Wand projizieren, vorzuführen.

Abhängig von den eingesetzten Geräten kommen die folgenden Übertragungstechniken in Frage.

- **Kabelgebunden:** Micro-HDMI/MHL-Schnittstelle, (Mini) DisplayPort, USB-C, Thunderbolt
- **Kabellos:** ScreenMirroring, Apple Airplay, Google Chromecast, Miracast

In einigen Fällen ist dazu ein Adapter erforderlich.

Drucker

Es gibt vielfältige Anwendungsmöglichkeiten eines Druckers auch im Zusammenhang mit Tablets und Smartphones:

Drucken von Fotos oder von Informationen (z. B. Wikipedia), E-Mails oder Textverarbeitungsdokumente (z. B. Microsoft Word).

Voraussetzung ist, dass der Drucker via **WLAN**, **Bluetooth** oder **USB** mit dem mobilen Gerät verbunden werden kann.

Android bietet ab Version 3.1 einen USB-Host-Modus, sodass USB-Drucker direkt angeschlossen werden können. Manche Drucker-Hersteller bieten eigene Drucker-Apps im App Store und bei Google Play an, aber diese Apps unterstützen nicht alle Drucker-Modelle.

Demonstrations- und Leihgeräte

Für Personen, die noch kein eigenes Gerät besitzen und sich zunächst einen Eindruck verschaffen möchten, sind Schnupperangebote hilfreich, bei denen sie erste Erfahrungen auf Demonstrations- oder Leihgeräten machen und die verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten eines Tablet-PCs oder Smartphones kennenlernen können.

Bei Leihgeräten ist darauf zu achten, dass persönliche Daten und Nutzungsdaten nach der Ausleihe von den Geräten entfernt werden. Dafür wird das Gerät auf die **Werkseinstellungen** zurückgesetzt. Mit dieser Funktion werden alle Daten, z. B. angemeldete Benutzerkonten, Nutzungsdaten der Apps und der Browserverlauf gelöscht und alle zusätzlich installierten Apps werden deinstalliert.



Sicherheitsaspekte_

3.5.3

WLAN-Sicherheit

Die Datenschutzübertragung eines WLAN-Hotspots sollte verschlüsselt werden, um unberechtigte Zugriffe auf das System und verbundene Geräte zu erschweren. Empfohlen wird eine Verschlüsselung mit **WPA2** und einem **sicheren Passwort**.⁵

Wichtig ist es, die Gültigkeitsdauer des Passwortes zu befristen bzw. regelmäßig ein neues festzulegen. Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Anmeldung im WLAN erhoben und gespeichert werden, sind nach Ablauf eines Nutzungszeitraumes bzw. der Gültigkeit des Passworts zu löschen.

Router sollten durch gesonderte Administratorrechte geschützt werden, um einem unbefugten Zugriff bzw. Veränderungen des Systems vorzubeugen. Dies ist insbesondere deshalb wichtig, weil im Router immer Nutzungsdaten gespeichert werden, selbst wenn auf eine namentliche Anmeldung bzw. Identitätserfassung ganz oder teilweise verzichtet wird.

Der Einsatz einer Antiviren-App, eine Verschlüsselung des Speichers und das Festlegen eines PIN-Codes oder eines Kennworts zum Entsperren tragen zur Sicherheit des mobilen Endgerätes bei.

Separate Netzwerke/Gastzugang

Das Netzwerk der Einrichtung, das von den Mitarbeitern für die Verwaltung und Organisation verwendet wird, sollte von dem für die Besucher getrennt sein. Viele WLAN-Router ermöglichen es, ein separates WLAN für Gäste bzw. Besucher bereitzustellen. Das bietet der Einrichtung größere Sicherheit und Anpassungsmöglichkeiten, da der Gastzugang auch temporär – zum Beispiel nur während der Öffnungszeiten – freigeschaltet und flexibel konfiguriert werden kann. Die direkte Datenkommunikation zwischen den Endgeräten im Gästenetzwerk sollte deaktiviert werden, um die Geräte und Daten vor unbefugten Zugriffen zu schützen.

⁵ Weiter Hinweise dazu gibt das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik unter https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzKataloge/Inhalt/_content/m/m02/m02384.html und https://www.bsi-fuer-buerger.de/BSIFB/DE/Empfehlungen/Passwoerter/passwoerter_node.html

Linkliste zu weiteren Handreichungen und Materialien_

http://digitalesenioren.at	Das Angebot von digitaleseniorInnen richtet sich an alle, die Seniorinnen und Senioren bei der Nutzung digitaler Medien unterstützen und ihre Teilhabe an der digitalen Welt fördern möchten.
https://digital-seniors.eu/kurs	Beim Online-Kurs „Fit am Tablet - Multiplikatoren qualifizieren“ finden Multiplikatoren Materialien in einfacher Sprache, um Senioren an die Tablet-Nutzung heranzuführen.
http://lernkanal.bsnf.de/ https://www.youtube.com/user/DerLernKanal	Das Projekt LernKanal bietet einen IT-Lernkanal für Ältere auf YouTube an.
https://levato.de	„Levato - Computer und Handy endlich verständlich“ bietet leicht verständliche Erklärfilme rund um den Computeralltag an.
https://www.digitale-nachbarschaft.de	Das Projekt Digitale Nachbarschaft von DsiN richtet sich insbesondere an ehrenamtliche Trainerinnen und Trainer, die Wissen rund um das Thema Sicherheit im Internet in kurzen Texten, Online-Kurseinheiten und Online-Videos vermittelt bekommen.
https://www.digital-kompass.de	In der Materialfundgrube des Digital-Kompasses sind zahlreiche Materialien zu verschiedenen Themen rund um Senioren und Internet zu finden.
https://www.sicher-im-netz.de	Auf der Webseite des Vereins Deutschland Sicher im Netz e. V. (DsiN) werden aktuelle Informationen zum sicheren Umgang mit dem Internet angeboten.
https://bit.ly/2KySdG6	Didaktik-Leitfaden für die Bildungsarbeit mit älter werdenden Frauen und Männern von Solveig Haring und Herta Bacher, herausgegeben vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Wien, 2014
https://bit.ly/2JSdIAv	Methodenhandbuch für die Bildungsarbeit mit älter werdenden Frauen und Männern von Solveig Haring unter Mitarbeit von Herta Bacher und Valentin Stigler, herausgegeben vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Wien, 2014
https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt	Die Verbraucherzentrale Bundesverband bietet zahlreiche Informationen, Downloads und Beratungsangebote rund um den Verbraucherschutz im Internet.

4. Qualitätssicherung und Evaluation_

5.

Glossar_

Für die Begriffserklärungen im Glossar vgl. auch <https://www.wikipedia.de/>

App/Apps	Als App (die App, seltener auch das App; deutsche Kurzform für Applikation bzw. engl. <i>application</i>) wird Anwendungssoftware (Computerprogramm) bezeichnet.
Betriebssystem	Das Betriebssystem bildet die Schnittstelle zwischen den Hardwarekomponenten und der Anwendungssoftware des Benutzers. Zum Betriebssystem gehört eine Reihe von Computerprogrammen, die die Systemressourcen eines Computers (Arbeitsspeicher, Festplatten, Ein- und Ausgabegeräte) verwalten und diese Anwendungsprogrammen zur Verfügung stellen.
Bluetooth	Mit Bluetooth können Daten zwischen Geräten über kurze Distanzen per Funktechnik übertragen werden. So können Kabelverbindungen zwischen Geräten, z. B. zwischen einer Maus und dem Computer ersetzt werden.
Chat	Als Chat bezeichnet man elektronische Kommunikation in Echtzeit, bei der sich mindestens zwei Personen mithilfe von Texteingaben am Computer oder über ein Smartphone unterhalten, sozusagen chatten (engl. <i>to chat</i> ‚plaudern‘). Zu den gängigen Chat-Arten gehört neben dem Webchat, bei dem keine Software benötigt wird, da über einen Webbrowser gechattet werden kann, auch das Instant Messaging (z. B. über WhatsApp, Threema oder Skype), bei dem eine spezielle Software auf den Computer oder das Smartphone installiert werden muss.
Cloud	Computer-Anwendungen und Daten befinden sich oftmals nicht mehr auf dem lokalen Rechner oder im Firmenrechenzentrum, sondern in einer Cloud (englisch für Wolke), einer (metaphorischen) Rechner- bzw. Datenwolke. Beim sogenannten Cloud Computing werden Speicherplatz, Software oder Rechenleistung über das Internet als Dienstleistung bereitgestellt.
Creative Commons-Lizenz	Texte, Bilder oder Musik können im Internet unter einer sogenannten „Creative Commons-Lizenz“ (CC) veröffentlicht werden. Unter einer CC-Lizenz veröffentlichte Werke können unter bestimmten Bedingungen verwendet und weiterverarbeitet werden. Die Bedingungen ergeben sich aus Rechtemodulen, die als Kürzel hinter CC angehängt werden. Es gibt die folgenden Rechtemodule: BY: Urheber muss genannt werden. NC: Nur nicht kommerzielle Nutzung ist erlaubt. ND: Das Werk darf nicht verändert werden. SA: Das Werk darf nach Veränderung nur unter gleicher Lizenz weitergegeben werden. Die Kombination CC-BY-NC bedeutet beispielsweise, dass der Urheber genannt werden muss und das Werk nur für nicht kommerzielle Zwecke verwendet werden darf.
DSL	Unter DSL (Kurzform für engl. <i>Digital Subscriber Line</i> , zu Deutsch ‚Digitaler Teilnehmeranschluss‘) wird eine Gruppe von Übertragungsstandards zusammengefasst. Für die Datenübertragung mittels DSL wird eine Kupferleitung verwendet, was gegenüber früheren Technologien höhere Geschwindigkeiten für die Datenübertragung bietet.

Flatrate	Als Flatrate wird ein Pauschaltarif für Telekommunikations-Dienstleistungen bezeichnet, bei dem beispielsweise Telefonie oder Internet unabhängig vom Nutzungsumfang zu einem Pauschalpreis verfügbar sind.
Geragogik	Geragogik (auch Gerontagogik oder Alterspädagogik) beschäftigt sich mit der (Weiter-) Bildung im Alter. Dabei geht es um didaktische Konzepte, Methoden und Inhalte des Lernens von älteren Menschen. Auch Fragestellungen rund um die Vorbereitung von Menschen mittleren Alters auf den Ruhestand und die Begleiterscheinungen des Alterns fallen in den Bereich von Geragogik.
Hotspot	Als Hotspot oder Hot Spot bezeichnet man einen öffentlichen drahtlosen Internetzugangspunkt. Hotspots können sowohl in öffentlichen (z. B. Bibliotheken, Flughäfen, Bahnhöfen) als auch in privaten Räumen (z. B. Cafés, Restaurants, Hotels) installiert sein, um Benutzern vor Ort einen Internetzugang zu ermöglichen.
Icon	Unter einem Icon versteht man im Computerbereich ein Piktogramm oder ein kleines Bild als Bestandteil einer grafischen Benutzeroberfläche einer Software. Im Deutschen wird es zumeist mit Symbol übersetzt. Es repräsentiert eine Datei, Verzeichnis oder einen Befehl einer Anwendersoftware. Die Bedeutungen hinter den Icons müssen erst erlernt werden, sollten aber möglichst einfach zu erkennen sein.
Router	Router sind Netzwerkgeräte, die erhaltene Daten (Netzwerkpakete) an andere Geräte oder zwischen mehreren Rechnernetzen weiterleiten. Im alltäglichen, privaten Gebrauch werden sie als Internetrouter häufig genutzt, um Heimnetzwerke mit dem Internet zu verbinden. Beim Erwerb eines Internetanschlusses erhält der Kunde in der Regel einen Internetrouter vom seinem Internetanbieter.
SD-Karte	Eine SD-Karte (engl. <i>Secure Digital Memory Card</i> ; auf Deutsch „sichere digitale Speicherkarte“) ist ein digitales Speichermedium. Wegen der geringen Größe werden SD-Karten gern in Fotokameras, aber auch in Mobiltelefonen verwendet.
SIM-Karte	Die SIM-Karte (Abkürzung für engl. <i>Subscriber Identity Modul</i>) ist eine kleine Chipkarte, über die Nutzer im Mobilfunknetz identifiziert werden können. Internet kann auf mobilen Endgeräten wie Tablet-PCs oder Smartphones nur mithilfe einer SIM-Karte mit Datenanschluss genutzt werden, sofern kein (freies) WLAN verfügbar ist.
Smartphone	Ein Smartphone vereint zusätzlich zu der Funktionalität eines Mobiltelefons auch Funktionen eines Computers, einer Foto- und Videokamera sowie eines Medienabspiel- und GPS-Navigationsgerätes. Neben Mobiltelefonie kann mit einem Smartphone auch das Internet genutzt werden.
Tablet	Ein Tablet (auch Tablet-PC oder Tabletcomputer; engl. tablet ‚Schreibtafel‘, US-engl. tablet ‚Notizblock‘) ist ein besonders leichter tragbarer Computer. Er besteht aus einem berührungsempfindlichen Bildschirm ohne ausklappbare Tastatur. Tablets zeichnen sich durch besonders einfache Handhabung aus und ähneln in ihrer flachen Form, der Bedienung per Touchscreen und dem Leistungsumfang modernen Smartphones.
Touchscreen	Mit einem Touchscreen (berührungsempfindlicher Bildschirm) kann durch Berührung von Teilen eines Bildes ein technisches Gerät wie ein Computer oder Smartphone direkt gesteuert werden. Statt einer Computermouse, die einen Mauszeiger bewegt, kann der Finger oder ein Zeigestift verwendet werden. Die Anzeige eines Mauszeigers wird damit überflüssig. Da die technische Umsetzung der Befehlseingabe für den Nutzer unsichtbar bleibt, entsteht so der Eindruck einer unmittelbaren Steuerung per Fingerzeig.

USB

Der Universal Serial Bus (USB) ist eine Schnittstelle zur Verbindung eines Computers oder Smartphones mit externen Geräten. Mit einer USB-Schnittstelle ausgestattete Geräte oder Speichermedien (USB-Speichersticks) können auch im laufenden Betrieb miteinander verbunden werden. Die angeschlossenen Geräte und deren Eigenschaften werden dabei automatisch erkannt.

Webbrowser

Webbrowser (allgemein auch Browser; engl. *to browse* für ‚stöbern‘, ‚schmökern‘, ‚umsehen‘) stellen die Benutzeroberfläche für Webanwendungen dar. Es handelt sich dabei um Computeranwendungen, mit deren Hilfe Webseiten im World Wide Web oder aber auch Dokumente und Daten dargestellt werden können. Wenn beliebige Hyperlinks als Verbindung zwischen Webseiten mithilfe eines Browsers angeklickt werden, wird es als Internetsurfen bezeichnet. Neben HTML-Seiten können Webbrowser auch andere Arten von Dokumenten, wie beispielsweise Bilder und PDF-Dokumente anzeigen.

Widget

Widgets sind kleine Programmfenster, die auf mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablets verwendet werden, um zusätzliche Funktionen von Apps bereitzustellen, ohne dass die App geöffnet werden muss, beispielsweise um Statusmeldungen einer App auf dem Bildschirm anzuzeigen.

WLAN

WLAN (auch Wireless LAN, W-LAN, WLAN; engl. *Wireless Local Area Network*, auf Deutsch wörtlich „drahtloses lokales Netzwerk“) bezeichnet ein lokales Funknetz und ermöglicht eine drahtlose Internetanbindung.

Literatur_

Amann-Hechenberger, Barbara; Buchegger, Barbara; Erhardter, Dorothea; Felmer, Viktoria; Fitz, Bernadette; Jungwirth, Bernhard; Kettinger, Marlene; Schwarz, Sonja; Knoll, Bente; Schwaninger, Teresa; Xharo, Elka (2015): Tablet & Smartphone: Seniorinnen und Senioren in der mobilen digitalen Welt. Forschungsbericht zum Projekt „mobi.senior.A“. Unter Mitarbeit von Daniela Kraller, Andreas H. Landl, Elisabeth Olsacher und Georg Spreitzer. Wien.

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.) (2017): Digitalisierung für mehr Optionen und Teilhabe im Alter. Studie von Christine Weiß, Julian Stubbe, Catherine Naujoks, Sebastian Weide. Gütersloh.

Doh, Michael; Schmidt, Laura I.; Herbolzheimer, Florian; Jokisch, Mario R.; Schoch, Judith; Dutt, Anne J.; Rupprecht, Fiona und Wahl, Hans-Werner (2015). Neue Technologien im Alter. Ergebnisbericht zum Forschungsprojekt „FUTA“ Förderliche und hinderliche Faktoren im Umgang mit neuen Informations- und Kommunikations-Technologien im Alter.

FfG (2016) – Forschungsstelle für Gerontologie e. V.: Abschlussbericht zur Vorstudie „Weiterbildung zur Stärkung digitaler Kompetenz älterer Menschen“ im Auftrag des Bundesministeriums für Frauen, Senioren, Familie und Jugend. Bearbeitung Anja Ehlers. Dortmund.

Kubicek, Herbert; Lipka, Barbara (2017). Nutzen und Nutzung des Internets im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik. Leipzig.

ÖIAT (2015) – Österreichisches Institut für Angewandte Telekommunikation: Maßnahmen für Senior/innen in der digitalen Welt. Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Verbraucherschutz. Wien, Jänner 2015.

Der Leitfaden_ Digitale Kompetenzen für ältere Menschen
steht zum Download zur Verfügung unter:
www.digital-mobil-im-alter.de

Telefónica | O₂

Telefónica Deutschland Holding AG

Georg-Brauchle-Ring 23–25

80992 München

www.telefonica.de

 **stiftung**
digitale-chancen

Stiftung Digitale Chancen

Chausseestr. 15

10115 Berlin

www.digitale-chancen.de